



## SPECIAL COVID-19

# Précautions sanitaires post-confinement

L'enjeu pour les professionnels du tourisme est de **formaliser des protocoles de sécurité sanitaire pour leur établissement**, et ce dans les meilleurs délais. Comment s'y prendre ? Quelles sont les ressources disponibles ? De quelles initiatives s'inspirer ?

### VOUS PROTÉGER ET PROTÉGER VOTRE PERSONNEL

Si vous ou un membre de votre équipe se trouve contaminé par le Covid-19, il devra se confiner et, en cas de propagation au sein de votre équipe, vous seriez contraints de fermer à nouveau votre établissement. **L'enjeu de l'application de ces mesures est donc double : en matière de santé et d'un point de vue économique.**

Il est conseillé d'écrire, de partager et de former l'ensemble de votre équipe aux précautions sanitaires. Un référent sécurité sanitaire peut également être désigné.

Le Ministère du Travail a rédigé des fiches conseils destinées aux employeurs, responsables de la santé et de la sécurité de leurs salariés. Ces [fiches conseils par métier](#) ont pour vocation d'aider les salariés et les employeurs dans la mise en œuvre des mesures de protection contre le COVID-19 sur les lieux de travail et assurer la continuité de l'activité économique.

Dans le secteur du tourisme et de l'agritourisme, sont disponibles plusieurs fiches métiers. Sont également recensés certains [guides des organisations professionnelles](#) : HCR (hôtels, cafés, restaurants), hôtellerie de plein air, meublés de tourisme, résidences de tourisme, clubs et villages vacances, espaces de loisirs, d'attractions et culturels...

Le [protocole national de déconfinement pour les entreprises](#) peut aussi vous éclairer sur les mesures à prendre pour assurer la sécurité et la santé des salariés.

### DES PROTOCOLES SANITAIRES SECTORIELS

Des protocoles sanitaires sectoriels ont été proposés par sept filières professionnelles du tourisme. Certains ont été validés / transposés / publiés par le gouvernement (voir [site de la Direction Générale des Entreprises](#) et du [Ministère du Travail](#)).

Les fédérations ou filières les mettent à disposition des professionnels concernés dans l'attente d'une validation / officialisation / publication par le gouvernement :

- [l'activité hôtellerie - cafés - restauration \(HcR\) – édition du 29 juin 2020](#)
- [les campings et parcs résidentiels de loisirs](#)
- [l'hébergement collectif](#)
- [les gîtes, les meublés de tourisme et hébergement chez les particuliers – v5 du 23 juillet validée](#)
- [les résidences de tourisme, clubs et villages vacances.](#)
- [les offices de tourisme et assimilés](#)
- [les parcs de loisirs, d'attraction et culturels](#)
- [l'œnotourisme.](#)

### DES PRECAUTIONS SANITAIRES A CHAQUE ETAPE DU PARCOURS CLIENT

L'enjeu pour un gestionnaire d'établissement à vocation touristique est de **mettre en place, suivre et faire connaître son propre protocole qui doit être simple, efficace, sécurisant et adapté à votre établissement.**

#### Quelques conseils :

- Penser à l'ensemble du parcours client : faciliter l'information et la réservation à distance (en passant rapidement au tout-digital), sécuriser l'accueil du public (en matérialisant les précautions de distanciation physique dans vos files d'attente, à la réception...), fluidifier / rationaliser le parcours client pour minimiser les contacts avec des personnes extérieures aux membres d'un même foyer...

- Identifier l'ensemble des points de contact direct (contact physique) ou indirect (via un terminal de paiement, une banque d'accueil...) et penser aux mesures de nettoyage et de désinfection à mettre en place, sans oublier de lister l'ensemble des éléments qui peuvent être manipulés dans une chambre, lors de la pratique d'une activité.

## La Drôme Tourisme - Pro

Comment construire les protocoles de sécurité sanitaire pour votre établissement / activité touristique ?  
Comment communiquer sur les mesures prises ?

#### Contacts :

**Françoise ALAZARD**

04 75 82 19 37

[falazard@ladrometourisme.com](mailto:falazard@ladrometourisme.com)

**Bénédicte SEGURET**

04 75 82 19 20

[bseguret@ladrometourisme.com](mailto:bseguret@ladrometourisme.com)

[pro.ladrometourisme.com](http://pro.ladrometourisme.com)

**Note d'information et de vulgarisation réalisée par l'Agence de Développement Touristique**

4 août 2020

*Les informations contenues dans ce document ne se substituent pas aux textes et à la documentation officielle en vigueur.*



Nous vous invitons à vous poser diverses questions quant à l'utilisation des locaux et des équipements : est-il possible de désinfecter cet élément entre 2 clients ? Ou préférable de ne plus le mettre à disposition ? ...

- **S'appuyer sur les ressources existantes**, à commencer par les protocoles sanitaires élaborés par les organisations professionnelles et validés par le Ministère des Solidarités et de la Santé ou le Ministère du Travail. Ces derniers sont conformes au [décret du 31 mai 2020](#) et aux documents mis à disposition par le Ministère du Travail. [Vous les trouverez par filière sur le site de la Direction Générale des Entreprises \(DGE\) en fonction de leur validation.](#)

Si votre activité n'est pas disponible, vous êtes invités à consulter le [document multi-filières](#). La DGE propose par ailleurs à toutes les entreprises du tourisme un [auto évaluateur de réassurance sanitaire](#), basé sur les critères de la Marque Qualité Tourisme™. A l'issue de cette auto-évaluation, les professionnels sont encouragés à mettre en œuvre rapidement les éventuelles actions correctives pour proposer un accueil conforme aux consignes sanitaires.

#### **QUELQUES RAPPELS & PRINCIPES DE BASE :**

(cf. [décret n°2020-663 du 31 mai 2020](#) et [décret n°2020-884 du 10 juillet 2020](#))

**Toute personne de onze ans ou plus se déplaçant dans l'établissement doit être équipée d'un masque.**

#### Pour tous les clients :

- Seules les personnes ayant une place assise peuvent être accueillies dans l'établissement (Excepté dans le cadre d'une activité de traiteur organisateur de réception en extérieur)
- Mise à disposition de la clientèle d'une borne de gel hydro-alcoolique dès l'entrée de l'établissement.
- Obligation du port du masque pour tous les clients des cafés, bars et restaurants, dès lors qu'ils sont debout et se déplacent, sauf lorsqu'ils sont à table.
- Distanciation physique permettant à tout individu d'être situé à une distance d'au moins 1 mètre linéaire
- Limitation à 10 personnes maximum partageant la même table, formant un groupe de personnes homogène (famille, amis) et préconstitué.
- Espacement des tables d'1 mètre minimum, sauf si séparation d'un écran (type plexiglass)
- Réservations privilégiées chaque fois que possible.
- Présentation des menus sous toute forme évitant tout contact (par exemple: ardoise, oralement, QR code) (les menus plastifiés seront nettoyés entre chaque manipulation et les menus papier seront à usage unique).
- Dématérialisation des règlements de type sans contact / paiement téléphone (prépaiement, virement, cartes bancaires, QR code..), et/ou paiement à table favorisé; avec affichage d'une information explicite et visible ou avec formulation des consignes orales.
- Affichages visibles de toutes les informations de base utiles au client (distance de sécurité sociale, port du masque dès que le client est debout, limitations du nombre de personnes, ...);
- Existence de plusieurs supports mis en place par la DGS, ou à créer soi-même utiles rappelant au client l'ensemble des mesures à respecter.
- Gestion de l'organisation du flux du public afin de limiter les croisements

Pour tout le personnel : Respect de la distanciation sociale, port du masque obligatoire, lavage des mains au moins toutes les heures, et respect du protocole spécifique mis en place au sein de l'entreprise.

Selon la [loi sur la fin de l'état d'urgence sanitaire](#), pour le client, le non-respect de ces obligations transitoires est sanctionné par une amende de quatrième classe, soit 135 euros. En cas de récidive dans les quinze jours, l'amende prévue est une contravention de cinquième classe (1 500 euros).

Pour l'exploitant, le non-respect du port du masque par les clients est passible d'une amende de quatrième classe, soit 750 €, conformément aux dispositions du 3e alinéa de l'article L3136-1 du code de la santé publique.

**Rappeler cette obligation aux clients lors de la réservation ainsi que par des affiches à l'entrée de l'établissement peut être utile pour faciliter une bonne compréhension.**

#### **Visières ou masques ?**

Les visières sont un moyen supplémentaire de protection face aux virus transmis par les gouttelettes. Néanmoins, elles n'ont pas pour vocation de remplacer les masques pour le grand public. Elles sont essentiellement utilisées en milieu hospitalier, où les soignants côtoient de nombreux malades.

Les visières sont des équipements de protection des yeux et du visage, non des équipements de protection respiratoire. À ce titre, elles sont moins efficaces que les masques pour lutter contre la propagation du virus.

**La Direction générale de la santé (DGS) «ne recommande pas la visière» en remplacement du masque «car elle ne garantit pas la même protection».** Elle s'appuie sur un [avis du Haut Conseil de la santé publique \(HCSP\)](#) qui considère que «les visières ne peuvent être utilisées comme seul moyen barrière pour une protection respiratoire» et demande de «ne pas utiliser les visières en remplacement du port d'un masque, quel que soit le public concerné».

**Les visières n'ont pas vocation à remplacer un masque grand public.**

Le port du masque en tissu peut donc éventuellement être complété par une visière en plastique, notamment les commerçants, qui sont en contact direct et « face-à-face » avec d'autres personnes, mais ne peut pas remplacer ce dernier !

**La visière seule n'est pas autorisée comme protection obligatoire dans les lieux publics clos** et peut, si elle est portée sans masque en tissu, valoir une amende pour le client et pour l'exploitant.

Par ailleurs, **le port de masque (et de visière) ne dispense pas d'une application rigoureuse des gestes barrières, de l'hygiène des mains et du respect de la distanciation sociale.**

<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/masques-grand-public>



## COMMUNIQUER SUR LA SECURITE SANITAIRE DE VOTRE ETABLISSEMENT ET LES MESURES PRISES

Vous avez repensé l'ensemble du parcours client pour valoriser les points importants en matière de sécurité sanitaire. Ce nouveau parcours client doit être clair pour vos salariés, comme pour vos clients.

**Inform** et **rassurer** doivent, pour les uns comme pour les autres, être les maîtres mots de votre démarche de communication.

**Pour les salariés**, le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) est le premier outil de communication à faire évoluer et à enrichir d'une nouvelle procédure d'ordre sanitaire. Votre règlement intérieur est un autre document essentiel à adapter à la situation et à diffuser par courrier à chaque salarié, en amont de son retour dans l'entreprise. Enfin, ne pas oublier l'affichage.

Les initiatives de **posters, affiches et infographies** se multiplient pour rappeler les bonnes pratiques et gestes barrière et **rassurer les clients et les personnels dans les commerces**. Le [portail de la transformation numérique des entreprises](#) en recense un grand nombre en téléchargement.

Par ailleurs, depuis le 2 juin 2020, le Gouvernement a rendu publique une affiche « **Notre établissement s'engage** » que l'ensemble des professionnels peuvent exposer à l'entrée de leur établissement, sous réserve d'avoir mis en place les mesures et recommandations permettant d'assurer la sécurité de toutes et tous.

[Santé Publique France met à disposition toute une série d'affiches](#) (sur les gestes barrières, le port du masque obligatoire...) à destination du grand public ; **certaines sont disponibles dans 24 langues différentes**.

**Pour les clients**, informer et rassurer en amont (sur votre site internet, sur vos réseaux sociaux, dans votre communication auprès de vos « habitués » ou de prospects, que ce soit par écrit ou oralement, de façon individuelle ou collective), c'est s'assurer un retour de clientèles.

Deux autres enjeux sont à prendre en compte pour cette cible en matière de communication sur la sécurité sanitaire :

- **Impliquer les visiteurs** de façon argumentée et pédagogique (présenter en priorité des solutions et penser toujours en bénéfice client <sup>3</sup>) pour qu'ils respectent et suivent les nouvelles règles de fonctionnement que vous avez instaurées ;
- **Les convaincre de témoigner** de leur confiance en la sécurité sanitaire de votre établissement pour qu'ils deviennent des prescripteurs.

**Il est primordial que vos clients / prospects aient facilement accès à vos protocoles :**

- sur vos outils de communication (site web...) : **synthétisez vos protocoles**, allez à l'essentiel !

Astuces :

- intégrer un message court et direct qui s'affiche dès l'arrivée sur votre site (pop up en surimpression),
  - intégrer une page spéciale Covid-19 dans votre arborescence pour décrire les mesures prises (penser à placer une référence protocole rassurante comme Atout France, UMIH, FNHPA, UNPNLV...),
  - intégrer à vos descriptifs « produits » les avantages concurrentiels de votre établissement d'un point de vue sanitaire (ex : bâtiment spacieux permettant la distanciation ; accès direct aux promenades et activités sans passer par la ville...),
  - intégrer une FAQ sur votre site web en répondant aux questions de vos clients tel qu'ils pourraient les formuler eux-mêmes, à chaque étape du parcours client
- sur simple demande : envoyez / tenez à disposition de vos clients vos protocoles complets.
  - une fois sur place : affichez votre charte du visiteur (synthèse les concernant directement = ce que vous attendez d'eux), expliquez leur oralement « ce qu'ils peuvent faire pour qu'ensemble vous puissiez vivre de belles expériences dans un climat de sécurité sanitaire »...

### **Une subvention "Prévention Covid" pour aider les entreprises à acquérir leur matériel de protection**

L'Assurance maladie verse une subvention "Prévention Covid" aux entreprises ayant un effectif de 1 à 49 salariés, ainsi qu'aux travailleurs indépendants sans salarié qui ont investi dans du matériel de protection Covid-19 afin de pouvoir faire respecter, d'une part, les mesures barrières et de distanciation sociale (barrière amovible, plexiglas, etc.) et, d'autre part, les mesures d'hygiène et de nettoyage (installation permanente ou temporaire permettant le lavage des mains, etc.). La subvention octroyée est comprise entre 1 000 € - 500 € pour les travailleurs indépendants sans salarié - et 5 000 €. Pour en bénéficier, il suffit de remplir le [formulaire mis en ligne par l'Assurance maladie](#) et de le retourner avant le 31 décembre 2020 à la [caisse de rattachement de l'entreprise](#).

**La subvention est versée en une seule fois par la caisse régionale à réception de la demande et après vérification des pièces justificatives.** Source : Assurance maladie - 18 mai 2020



### DES INITIATIVES INSPIRANTES, DES EXEMPLES A SUIVRE...

Atout France met à disposition des acteurs du tourisme français un [benchmark international et national](#), et un **document de synthèse en téléchargement, sur les mesures de protection sanitaire, à l'œuvre ou envisagées dans le secteur.**

Les protocoles recensés peuvent prendre différentes formes d'engagements selon les cas et les pays, dont une forme volontaire et affirmée, officielle (label public porté par l'Etat ou son opérateur) ou privée (labels, certifications, chartes), reconnue ou non par les pouvoirs publics, ou celle de normes réglementaires obligatoires imposées par les Etats.

**Ce travail de veille a vocation à inspirer des choix, mettre en exergue des initiatives abouties et innovantes, mais aussi à montrer comment l'offre touristique future pourra s'organiser dans les meilleures conditions possibles.** Autant de facteurs qui vont influencer les envies de revenir et de voyager à nouveau.

Les mesures de sécurité sanitaire ont **des dénominateurs communs**, notamment pour ce qui est des hébergements (voir page 21 du compte-rendu d'Atout France, cité ci-dessus). Dans les musées et les parcs d'attraction (voir pages 38 et 43), les mesures sanitaires immédiates sont du même ordre, mais des dispositions à plus long terme sont à l'étude.

Les mesures transversales qui émergent reposent sur des engagements de :

- mise à disposition de masques (clients et personnel)\*, de gants, de gels et solutions hydro-alcooliques en nombre suffisant (penser à préciser que l'usage de solutions hydro-alcooliques par des enfants est strictement sous la responsabilité des parents),
- aménagement de zones de distanciation de 1 m 50 voire deux mètres, à minima,
- modalités de traçage de potentiels malades du Covid-19 (prise de température par des solutions de screening diverses),
- intensification des mesures d'hygiène, de nettoyage et de désinfection dans les espaces communs et les lieux privés,
- limitation des flux,
- transparence,
- communication.

\* A noter : selon le Haut Conseil de la Santé Publique, le port de « masques grand public » trouve une justification en population générale pour des espaces clos, notamment mal aérés ou insuffisamment ventilés ou en milieu extérieur si la distance physique d'au moins 1 mètre ne peut être respectée ou garantie.

Dans le domaine de l'hébergement et du secteur de l'hôtellerie en particulier, de nombreux réseaux s'appuient par ailleurs sur leur expérience et celle de leurs adhérents / partenaires pour élaborer un référentiel sanitaire commun (voir pages 22 à 30). Pour les musées et les parcs d'attractions, Atout France invite à s'intéresser aux mesures prises en Chine, à Taïwan, au Japon, en Belgique... (voir pages 37 à 46). Enfin, l'exemple de Singapour et du [label SG Clean](#) est à ce jour celui qui va le plus loin à une échelle nationale.

**D'autres idées<sup>2</sup>** ont émergé ici ou là et peuvent inspirer les professionnels du tourisme en terme de mise en œuvre des mesures sanitaires nécessaires :

- limitation des capacités d'accueil, fractionnement des sessions (objectif : des groupes plus petits que d'ordinaire)...
- application du principe de la jachère (s'imposer un temps technique de désinfection entre 2 clients / usages) ;
- gestion adaptée de l'accès aux espaces communs (des tranches horaires réservées aux familles avec enfants, d'autres pour les personnes fragiles, ...) ;
- gestion décalée des arrivées (notamment pour les check-in) et des départs (check out) ;
- mise à disposition d'une liste et d'une cartographie (via un affichage dans la chambre ou, mieux, sur votre site internet) des professionnels de santé autour de chez vous (contacts, accès / distance par rapport à votre établissement, liens pour faciliter la prise de rendez-vous) ;
- développement de nouveaux services de restauration : paniers repas, drive fermiers pour vos clients...
- mise à disposition d'une liste de partenaires locaux (restaurateurs assurant un service de plats à emporter, agriculteurs, artisans) qui peuvent assurer une livraison auprès de vous ou directement auprès de vos hôtes ;
- mise à disposition des informations touristiques via des supports numériques ou au travers d'affichages plastifiés, plutôt que sous format papier, en supprimant notamment toute documentation et livret d'accueil dans les espaces communs, les chambres, ou dans les meublés...
- dans les gîtes / hébergements en gestion libre : mise à disposition de produits désinfectants



**Récapitulatif des liens utiles :**

[Consulter l'ensemble des \*\*fiches métiers\*\* sur le site du ministère du travail](#)

[Télécharger la synthèse du \*\*benchmark des mesures de réassurance sanitaire\*\*, réalisé par Atout France](#)

[Consulter le guide de bonnes pratiques pour la réouverture et reprise d'activité des structures du réseau ADN Tourisme \(\*\*Offices de Tourisme, Comités Départementaux du Tourisme, Agences Départementales du Tourisme, Comités Régionaux du Tourisme et Agences Régionales du Tourisme\*\*\) dans le contexte de la crise sanitaire COVID-19](#)

[Télécharger la proposition de charte sanitaire pour la \*\*filière tourisme et événementielle\*\* de l'Alliance France Tourisme](#)

[Consulter le référentiel du \*\*label SG Clean\*\* pour les hôtels / pour les parcs d'attraction / pour les bureaux d'information](#)

**HEBERGEMENTS**

[Consulter le protocole sanitaire relatif aux \*\*accueils collectifs de mineurs avec hébergement\*\*](#)

[Consulter le guide de bonnes pratiques pour les \*\*résidences de tourisme, clubs et villages vacances\*\*](#)

[Télécharger les fiches de recommandations et le kit d'affichage pour les \*\*bars, hôtels, restaurants...\*\*](#)

[Télécharger la version définitive du "Guide de bonnes pratiques pour les \*\*gîtes, meublés de tourisme et chambres d'hôtes\*\*", réalisé par ADN Tourisme](#)

[Télécharger les recommandations sanitaires formulées par la Fédération Nationale de l'\*\*Hôtellerie de Plein Air\*\*](#)

[Télécharger le protocole sanitaire de l'Union Nationale Pour la \*\*Location de Vacances\*\* \(UNPLV\) et O<sup>2</sup> Care Services](#)

[Consultez les mesures barrières et de distanciation physique dans les \*\*lieux d'hébergement collectif\*\* recommandées par le Haut Conseil de la Santé publique](#)

**ACTIVITES**

[Consulter le plan de sécurité sanitaire du SNELAC \(Syndicat National des \*\*Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels\*\*\)](#)

[Consulter le plan de continuité d'activité Covid-19 réalisé par l'association Ardèche Loisirs Patrimoine](#)

[Consulter le guide de recommandations pour les \*\*équipements sportifs terrestres, sports d'eau, piscines, centres aquatiques et espaces de baignade naturels\*\*, édité par le Ministère des sports](#)

[Télécharger le guide des bonnes pratiques pour les acteurs de la filière \*\*oenotourisme\*\*](#)

[Consulter le référentiel sanitaire de la filière événementielle, élaboré et proposé par les instances représentatives](#)

**Sources et citations :**

<sup>1</sup> Webinaire Elloha n°15 <sup>2</sup> [Webinaire Id-rezo du 25 mai 2020 avec la région SUD](#)

