

ACTUALISATION DES CRITERES DE REASSURANCE SANITAIRE

Référentiel Qualité Tourisme TM des Offices de Tourisme (v.15/06/2021)

Critères modifiés

Critères nouveaux ou réintroduits.

Information amont COVID 19

1 - Les mesures sanitaires sont précisées sur l'outil numérique pour informer les clients en amont de leur séjour/visite.

Oui Non

Assurer une communication claire sur l'ensemble des mesures de prévention contre le COVID-19 mises en place dans les structures sur le site internet de la structure ou présence sur un réseau social

2 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites

Oui Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

3 - Les réservations sont encouragées pour limiter l'affluence et gérer les flux de clients

Oui Non Non Mesuré

Pour les LDV favoriser autant que possible la réservation à l'avance avec horodatage, afin de faciliter la gestion des flux d'entrées dans les sites. Non mesuré possible pour les caveaux si l'affluence est faible ou pour un OT (réponse à distance à une demande),

4 - Les principaux aménagements et restrictions de l'offre dus à la mise en œuvre des mesures sanitaires sont précisés sur l'outil numérique

Oui Non Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

Information sur site COVID 19

5 - Les modalités d'accueil, de réservation et les consignes pour le client sont affichées à l'entrée du site

Oui Non Non Mesuré

Affichage de la capacité maximale à l'entrée de l'établissement, affichage des horaires temporaires liées aux restrictions des phases 1 (entre le 19 mai et le 9 juin 2021) et phase 2 (10 juin et le 29 Juin 2021). Pour mémoire, pour les restaurants, 50% de l'effectif maximal du public admissible fixé par le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) pour les terrasses en phase 1 + couvre-feu à 21h (sauf clientèle des hôtels qui peuvent consommer à l'intérieur dans la limite d'une jauge de 50%), puis 50% en intérieur et 100% en terrasse en phase 2+ couvre-feu à 23h. Pour les LDV, affichage du mode de calcul de la jauge pour l'établissement et par espace d'accueil : 8m² minimum + couvre-feu à 21h en phase 1, puis 4 m² + couvre-feu à 23h en phase 2. Sans restrictions à partir du 30 juin. Pour les Zoos, jauge de 50 % phase 1, puis 65% phase 2. Plus d'informations sur les jauges par phase pour les autres activités (spectacles, parcs à thème ...) sur https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/05/une_strategie_et_un_agenda_de_reouverture_mai_2021.pdf et pour les activités sportives sur <https://www.sports.gouv.fr/IMG/pdf/protocolesanitairepriseactivitessportives.pdf>

6 - Les modalités d'accueil, de réservation et les consignes pour le client sont traduites

Oui Non Non Mesuré

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation. Pictos autorisés

7 - Ces supports et la signalétique sont clairs, en bon état, visibles et positionnés aux endroits stratégiques de l'établissement

Oui Non Non Mesuré

"Affiches, écrans, signalétique... Endroits stratégiques : rappel des gestes barrières, invitation à télécharger l'application ""Tous Anticovid"". Identification des endroits à risque de circulation (Sanitaires, ascenseurs, espaces exigus) : le nombre de personnes admises et la consigne du lavage/désinfection des mains. La consigne de maintenir ouvertes les portes qui doivent le rester est indiquée.

NOUVEAU 8 - L'invitation à télécharger l'application « Tous anti-covid » est présente

Oui Non Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

NOUVEAU 9 - Il est recommandé d'encourager l'activation de l'application «Tous AntiCovid» lors de l'entrée dans l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

Distanciation physique

~~Des dispositions de communication (panneaux d'affichages, marquages au sol...) et des aménagements physiques (moyens physiques ou distanciels...) permettent de rappeler les consignes de distanciation aux clients.~~

Oui Non Non Mesuré

Matérialiser par marquage au sol, affichage des consignes, tiré file d'attente (balisage...) ou tout autre moyen la mesure d'1 mètre minimum de distanciation physique dans les lieux d'attente (billetterie, caisse, salle de projection, œuvre spécifique...) Plan de circulation

10 - Les règles de distanciation physique (1m entre chaque groupe) sont rappelées et respectées tout au long du parcours client.

Oui Non Non Mesuré

Pour les hébergements ou la restauration, les parcs de loisir, port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil (réception) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitres, cloisons temporaires...) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs.

NOUVEAU 11 - Respecter une distance physique de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (hors personnes d'un même foyer) lorsque le port du masque n'est pas possible. Une distanciation physique d'un mètre doit être respectée en tout lieu et en toute circonstance.

Oui Non Non Mesuré

Pour les hébergements (dans les zones de regroupement) ou la restauration, les parcs de loisir, port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil (réception) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitres, cloisons temporaires...) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs.

Gestes barrière client

12 - Les clients portent un masque dans les espaces intérieurs

Oui Non Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus (**fortement recommandé à partir de 6 ans**). Les personnes portent un masque grand public dans les espaces intérieurs, où il y a des possibilités de regroupement. **Respecter une distance physique de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (hors personnes d'un même foyer) lorsque le port du masque n'est pas possible.** Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Pour l'HPA, les RT, les VV, attention spécifique pour les activités de loisir et les animations. Pour l'HPA attention spécifique équipements collectifs pour la vaisselle attente aux sanitaires, etc.).

13 - Le personnel chargé du nettoyage porte un masque.

Oui Non Non Mesuré

Dans tous les cas de risque de rupture des règles de distanciation physique sauf dispositif physique type pareflex à l'accueil par exemple. Restauration : port du masque obligatoire pour le service et pas de gants.

14 - Du gel hydro alcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public de façon visible et sont positionnés aux endroits stratégiques de l'établissement

Oui Non Non Mesuré

Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes + pertinence de leur localisation. Présence d'un mot d'information demandant au client de signaler la rupture de stock de gel hydroalcoolique ou équivalent (ex : fin du flacon,). Pour les sorties nature, le gel est proposé au départ de la sortie. Pour la restauration sur les tables Pour le LDV : tout au long du parcours de visite et renforcés aux endroits nécessaires (entrées et sorties des attractions et des lieux de spectacles, par exemple).

15 - Le mode de paiement sans contact est privilégié,

Oui Non Non Mesuré

Tout mode de paiement sans contact (prépaiement, virement, cartes bancaires, téléphone.) est privilégié, pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées. Présence affichette. Pour Hôtellerie/HPA/RT/VV la remise de la facture et la signature dématérialisées sont privilégiées

~~**15 - Les ventilateurs collectifs dans les espaces communs même extérieurs ne sont pas mis en marche**~~

~~Oui Non Non Mesuré~~

~~*L'utilisation de climatiseurs est possible, en évitant de générer des flux d'air vers les personnes, sans recyclage de l'air, et en recherchant le filtre le plus performant sur le plan sanitaire. Il convient de maintenir une aération des espaces clos tout en évitant des flux d'air horizontaux dirigés vers les clients. Brumisateur collectif autorisé en terrasse.*~~

16 - Les objets pouvant être touchés par plusieurs personnes ne sont pas mis à disposition du client ou font l'objet d'une désinfection après chaque utilisation

Oui Non Non Mesuré

" Ex dans les hébergements : livres, jeux, journaux, dépliants réutilisables, stylos à l'accueil, ordinateurs en libre-service, etc.). Ex dans la restauration : livres, jeux, journaux, salières, etc. (sauf éléments partagés au sein du même table : carafe, panier...). Le sel ou le poivre peuvent être proposés en sachets unitaires . Ex : dans les Lieux de visite et OT : supprimer les supports de médiation (numériques et papier) et audioguides susceptibles de passer de mains en mains ou, si leur maintien est prévu, prévoir de les désinfecter après chaque utilisation ; Dans les caveaux : ne pas toucher les cuves, les bouteilles, les crachoirs et ne pas manipuler inutilement les produits ou le mobilier. Inviter à consulter les informations que l'établissement leur met à disposition (affichettes, etc.). Si l'établissement a l'habitude de demander aux clients de remplir un livre d'or ou un questionnaire, remplacer les supports papier par un questionnaire informatique à envoyer par mail. Non applicable aux produits de la boutique."

17 - Si l'accès à la documentation en libre-service (supports de médiation papier, brochures touristiques...) est maintenu, il est organisé

Oui Non Non Mesuré

Des solutions alternatives au libre-service sont privilégiées (QRcode, renvoi vers des documents dématérialisés...). Pour la documentation à disposition en libre-service, il est conseillé d'apposer un autocollant ou une affichette 'Brochure touchée, brochure emportée'. Dans le cas de maintien de supports papier leur évacuation est organisée (poubelle à pédales). Pour les OT : limiter la documentation à disposition, imprimer à la demande, envoyer les liens dématérialisés des documents des pros...

Gestion des flux

18 - Un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité, (marquage au sol, mural, sur les sièges...), est établi et matérialisé.

Oui Non Non Mesuré

Des plans de circulation doivent ainsi être mis en œuvre pour garantir le respect de la distanciation physique minimale Y compris dans les files d'attente susceptibles de se former à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement., que ce soit dans des lieux clos et exigus ou dans des espaces ouverts,

mais sous une forme incitative plus que contraignante (fluidifier plutôt que ralentir). Inciter le public à privilégier les escaliers aux ascenseurs lorsque cela est possible. Non mesuré possible pour les petites surfaces déportant leur accueil à l'extérieur.

19 - Espaces d'attente : réduction/suppression des espaces d'attente ou réduction du nombre de places assises, de manière à ce que les distances entre individus soient respectées

Oui Non Non Mesuré

20 - Dès que possible, les flux entrées et sorties des clients et/ou marque de sens de circulation à l'intérieur des établissements (couloirs, allées...) sont séparés

Oui Non Non Mesuré

21 - Les visites guidées en espace intérieur et extérieur sont limitées à 10 personnes maximum sauf si elles sont réalisées par un guide détenteur d'une carte professionnelle de guide conférencier. A partir du 30 juin, la taille du groupe n'est plus limitée.

Oui Non Non Mesuré

Le guide et les visiteurs portent un masque grand public. Par ailleurs, calibrage de la taille des groupes de façon à pouvoir respecter la distanciation physique et régulation de la fréquentation (limiter les départs toutes les X minutes).

Respect des consignes

22 - Le personnel de l'établissement s'assure que les règles et les bonnes pratiques définies sont bien respectées par les clients

Oui Non Non Mesuré

En cas de non-respect, le personnel rappelle les consignes aux personnes concernées et s'assurent de leur bonne application avec bienveillance et pédagogie. Pour les LDV, si la visite est libre, poster du personnel sur le parcours pour veiller au respect des consignes par les visiteurs, lorsque cela est possible.

Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité

23 - Le fonctionnement des fontaines à eau, les machines à cafés, distributeurs de boissons, équipements libres service destinés au public est suspendu.

Oui Non Non Mesuré

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

24 - Les activités ou les espaces qui ne pourraient pas faire l'objet de mesures de prévention sont suspendus/fermés temporairement

Oui Non Non Mesuré

Ex : (banquettes et fauteuils dans les lobbys et accueils, aire de jeux pour enfants dans les hôtels, salles communes exigües, etc.). Pour les parcs d'attraction retrait des mascottes du site lorsque aucune solution ne permet de respecter les distances de sécurité.

Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité - Lieu de visite /OT

25 - La vente de produits est adaptée par un aménagement des différents services du site afin de répondre aux exigences des mesures de prévention et de mesures barrière : réorganisation de la vente de produits de restauration et de snacking, aménagement de la vente de produits dans les boutiques, etc.

Oui Non Non Mesuré

Ex : Adaptation de l'offre des produits, notamment pour les produits vendus en vrac (arrêt des bonbons en vrac ou solution alternative, par exemple en assurant le service des produits par un opérateur ou la distribution de gants jetables à usage unique pour les visiteurs).

26 - Les parcours et les modalités des activités (visites guidées, ateliers pédagogiques...) sont modifiées si nécessaire pour prévenir tout risque de promiscuité.

Oui Non Non Mesuré

"Pour les LDV : Les activités d'éducation artistique et culturelle sont possibles, sous réserve qu'elles puissent se faire dans des conditions sanitaires satisfaisantes pour les animateurs et les publics ; Le port du masque « grand public » est préconisé pour les personnes appelées à intervenir devant des groupes."

27 - Les bornes tactiles interactives ne sont plus accessibles au public, si elles sont maintenues un protocole de nettoyage et de désinfection spécifique est mis en place.

Oui Non Non Mesuré

Exemple : un nettoyage périodique. Il est également possible de mettre à disposition des lingettes (prévoir alors le dispositif d'élimination) ou une solution hydroalcoolique. Exemple : prévoir un nettoyage périodique des bornes. Il est également possible de mettre à disposition des visiteurs des lingettes (prévoir le dispositif d'élimination dans ce cas) ou du gel hydroalcoolique. En cas d'arrêt, mettre en place un affichage précisant l'arrêt volontaire pour des raisons d'hygiène

Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs

28 - La fréquentation instantanée du sanitaire collectif est limitée (1 personne par équipement sanitaire : WC, douche...) et l'affichage est présent à l'entrée du sanitaire.

Oui Non Non Mesuré

29 - Les équipements ne permettant pas de préserver la distanciation sociale sont condamnés totalement ou en partie (ex : 1/2 urinoirs contigus)

Oui Non Non Mesuré

30- Les clients peuvent se laver les mains avant l'entrée des sanitaires (ou gel)

Oui Non Non Mesuré

Les sanitaires non indispensables peuvent être condamnés (ex : OT)

31 - Le client est informé du protocole de nettoyage renforcé (ex : fréquence des nettoyages, utilisation de produits certifiés antivirucides...).

Oui Non Non Mesuré

L'augmentation de la fréquence du nettoyage est rappelée. Se reporter aux protocoles par filière et au chapitre 8 du protocole national de déconfinement.

Engagement de la direction

32- Le référent Covid19 connaît les restrictions locales particulières liées à son activité le cas échéant le protocole national de déconfinement pour assurer la sécurité et la santé des salariés, des fiches métiers du ministère du Travail applicables à son activité, du protocole de sa filière rédigé par son OP, les réglementations locales, et connaît la procédure en cas de contamination.

Oui Non

33 - Les actions correctives suite aux remontées d'équipe et aux retours clients sont mises en place

Oui Non

Communication des règles au personnel

34 - Le personnel est sensibilisé et formé aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire

Oui Non

Utilisation de E learning génériques et/ou sensibilisation...Des formations complémentaires propres à chaque établissement pourront effectuées en complément