



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Réassurance Sanitaire Tourisme

Multifilière

30/06/2020

Le [comité interministériel du Tourisme du 14 mai 2020](#) a acté la mise en place d'une dynamique collective de réassurance sanitaire dans le cadre de la lutte contre le covid-19.

Les protocoles sanitaires et les guides de bonnes pratiques élaborés par les organisations professionnelles, validés par le Ministère des Solidarités et de la Santé sont structurés autour des documents mis à disposition [Ministère du Travail](#) :

- un protocole national de déconfinement des entreprises ;
- des fiches métiers ;

La DGE et les partenaires de la [Marque Qualité Tourisme™](#) ont fait évoluer les référentiels de la Marque pour accompagner les professionnels du tourisme dans la mise en œuvre du processus de réassurance sanitaire.

Les critères de l'Auto-évaluation Réassurance Sanitaire Tourisme proposés dans le cadre de la Marque Qualité Tourisme™ :

- sont centrés sur l'expérience et le parcours client
- sont accessibles par une auto-évaluation anonyme afin d'accompagner tous les professionnels du Tourisme sur <https://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/auto-evaluateur-reassurance-sanitaire> .

Ce document présente la totalité des critères proposés sur les différentes filière afin de permettre au professionnel de configurer une évaluation répondant aux spécificités de son offre.

Accueil client

Information amont

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 un OT (réponse à distance à une demande), ou si l'affluence est très faible (Ex caveaux), etc...

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

Oui Non Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

Information amont - Lieu de visite

5 - Les modalités d'accueil sanitaires précisent les règles de distanciation à respecter, et précise la politique du port du masque pour les visiteurs

Oui Non Non Mesuré

Rappel : le port du masque est obligatoire dans les musées et salles d'exposition. Dans les parcs de loisir, le port du masque est décidé par le gestionnaire en fonction du risque de rupture de la distanciation. Pour les Parcs de loisir : informations sur les points d'eau avec savon pour se laver les mains et/ou de gel hydro alcoolique sur site.

6 - Les modalités d'accès de la visite sont précisées : aménagements et adaptations du parcours, évolution des modalités d'accueil et extension/modulation des horaires d'ouverture (ouverture en avance des lieux de spectacles), informations complémentaires (privilégier les paiements CB et 'sans contact' par exemple, etc.).

Oui Non Non Mesuré

Information amont - Hôtellerie

7 - Les heures d'arrivées sont échelonnées afin de limiter la présence de clients dans le local d'accueil

Oui Non Non Mesuré

Information sur site

8 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont affichées à l'entrée du site

Oui Non Non Mesuré

9 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont traduites

Oui Non Non Mesuré

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

10 - Ces supports et la signalétique sont clairs, en bon état, visibles et positionnés aux endroits stratégiques du site.

Oui Non Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

Information sur site - Lieu de visite

11 - Les supports d'information sur les mesures mises en place et à respecter par les visiteurs sont présents en divers points du site.

Oui Non Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...présence de points d'informations COVID-19,

Information sur site - Hôtellerie

12 - Le client est informé des mesures à respecter (affichage dans les chambres).

Oui Non Non Mesuré

Ex : Le nettoyage d'une chambre est limité au minimum durant le séjour d'un même (groupe de) client(s). Effectuer le ménage en l'absence des occupants, ou d'occupation minimale en cas d'impossibilité, en particulier pour les dortoirs

13 - Le client est invité à participer à certains actes.

Oui Non Non Mesuré

"ex : Mise des serviettes dans un contenant prévu à cet effet en chambre ou à l'extérieur ; ouverture de la fenêtre de chambre avant de la quitter; En cours de séjour, les clients doivent placer leur linge sale dans un sac hermétique à usage unique leur ayant été fourni préalablement, et de préférence le déposer à l'extérieur de la chambre devant leur porte sur une plage horaire fixée."

Distanciation physique

14 - 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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel de la mise en place de toutes barrières physiques complémentaires.

15 - Les règles de distanciation physique au niveau du public sont rappelées et respectées tout au long du parcours client.

Oui Non Non Mesuré

Pour les hébergements ou la restauration, les parcs de loisir, si distanciation impossible à respecter ou risque de regroupement , alors le port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site

Distanciation physique - Restauration

16 - La distance minimale entre les tables (au moins 1 mètre), est respectée

Oui Non Non Mesuré

Une distance minimale d'un mètre est garantie entre les tables occupées par chaque personne ou groupe de personnes venant ensemble ou ayant réservé ensemble, sauf si une paroi fixe ou amovible assure une séparation physique (ex. les restaurants avec banquettes). Les tables partagées par des clients qui ne sont pas venus ensemble sont à éviter.

17 - Les clients rentrent un par un ou par groupe dans la limite de 10. À défaut, une distance d'un mètre entre les clients à l'accueil, est matérialisée par tout moyen

Oui Non Non Mesuré

Sauf groupe dans la limite de 10

Distanciation physique - Lieu de visite

18 - 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

Distanciation physique -Hotellerie/ LDV/caveaux

19 - Le nombre de personnes est limité dans chaque espace clos à l'instant t

Oui Non Non Mesuré

"Affichage de la capacité maximale dans les espaces à risque (sanitaires, ascenseurs, espaces exigus) et réguler l'accueil du public si besoin ; 4m² par rapport à la surface résiduelle pour calculer le nombre de clients et d'employés admis en simultané dans une pièce ou espace clos. Il s'agit d'un critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public et en milieu de travail (« jauge ») de 4m² minimum par personne, ce qui doit permettre de garantir une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne (dans toutes les directions). Cette règle permet d'éviter le risque de contact, notamment dans les lieux de circulation ou d'activité qui génèrent des flux de personnes . Exemple : commerce d'une superficie de 100m². En considérant que les rayonnages représentent un encombrement de 40%, il reste 60% de surface résiduelle disponible pour les clients et le personnel. Pour 60m² de surface disponible, la jauge maximale de 4m² par personne permet d'accueillir dans le magasin 60/4= 15 personnes. Si l'encombrement est de 60%, cas plausible selon la configuration des lieux, une surface résiduelle d'un peu plus de 40m² permet d'accueillir jusqu'à 10 personnes. LDV : Adapter des jauges par salles/attraction afin de limiter la densité en respectant le principe de 4m² d'espace libre sans contact par personne. Pour les salles de spectacles, intercalage d'un siège vide entre 2 groupes"

Gestes barrière client

20 - Du gel hydro alcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public de façon visible dès l'entrée au sein 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

21 - Le mode de paiement sans contact est privilégié,

Oui Non Non Mesuré

Tout mode de paiement sans contact (pré-paiement, virement, cartes bancaires, téléphone..) est privilégié, pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées. Présence affichette

22 - 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. Brumisateurs collectifs autorisés en terrasse.

23 - Les objets pouvant être touchés par plusieurs personnes ne sont pas mis à disposition du client

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 : limiter au maximum 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."

Gestes barrière client

24 - Le personnel 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.

25 - Le personnel chargé du nettoyage porte un masque .

Oui Non Non Mesuré

Le personnel dédié aux activités administratives porte un masque grand public dans les parties communes.

Gestes barrière client - Hôtellerie

26 - Le personnel sensibilise à son arrivée la clientèle sur le besoin de minimiser ses déplacements au sein de l'hébergement

Oui Non Non Mesuré

"Notamment dans les espaces intérieurs ainsi que le recours aux équipements collectifs (toilettes collectives si des toilettes individuelles sont disponibles, etc. ;"

27 - Les personnes portent un masque grand public dans les espaces intérieurs, où il y a des possibilités de regroupement

Oui Non Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus

28 - Une zone de dépôt des clés/cartes et documents, est prévue

Oui Non Non Mesuré

Effectuer un nettoyage désinfectant des clés ou badges avant et après chaque remise par le personnel ou un client.

29 - La remise de la facture et la signature dématérialisées sont privilégiées

Oui Non Non Mesuré

30 - Les conditions de départ avec les clients sont vus par téléphone ou par e-mail

Oui Non Non Mesuré

Les documents indispensables au départ sont prévus en amont et sont si possible envoyés de façon dématérialisée.

31 - Une heure de départ à respecter est fixée afin d'échelonner les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception,

Oui Non Non Mesuré

32 - Les clients n'ont pas accès à la bagagerie

Oui Non Non Mesuré

Si le service est supprimé, les clients en sont informés en amont. Le service de consigne est suspendu

Gestes barrière client - Restauration

33 - La taille maximale d'un groupe est de 10 personnes

Oui Non Non Mesuré

34 - Les personnes portent, au sein de l'établissement, un masque grand public mis à l'entrée, pendant les déplacements et à la sortie de l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

35 - Les menus sont présentés sur ardoise, support jetable, support nettoyable recyclé, QR code ou oralement pour éviter tout contact

Oui Non Non Mesuré

"Les menus seront présentés dans la mesure du possible sur ardoise ou oralement pour éviter tout contact; dans le cas de l'utilisation d'un menu papier le client utilisera du gel hydro alcoolique pour se désinfecter les mains. "

36 - Les personnes accueillies ont une place assise

Oui Non Non Mesuré

Eviter de demander aux clients de changer de place ou de se déplacer en cours de service.

37 - Les buffets sont repensés pour respecter les règles de distanciation sociale et éviter les déplacements

Oui Non Non Mesuré

Le buffet en libre service est interdit. Le service est réalisé par du personnel de l'établissement ou les ustensiles utilisés par le client sont individualisés.

38 - Le paiement à table est privilégié (et non à l'accueil pour éviter les déplacements)

Oui Non Non Mesuré

39 - Les vestiaires client sont temporairement fermés, de préférence.

Oui Non Non Mesuré

Gestes barrière client - Hôtellerie/HPA/RT/VV

40 - La remise de la facture et la signature dématérialisées sont privilégiées

Oui Non Non Mesuré

Gestes barrière client - Hôtellerie

41 - Les personnes portent, dans les espaces intérieurs, un masque grand public dans les espaces où il y a des possibilités de regroupement

Oui Non Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus

Gestes barrière client - RT/VV

42 - Dans les espaces intérieurs les clients portent un masque à l'entrée, pendant les déplacements et dans les espaces où il y a des possibilités de regroupement

Oui Non Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus

43 - Dans les espaces extérieurs le port du masque n'est requis que lorsque le respect de la distance de sécurité est incertain.

Oui Non Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus

44 - Des distributeurs de produits hydroalcooliques sont mis à disposition dans les parties communes les plus fréquentées.

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,...)

Gestes barrière client - HPA

45 - Dans les espaces extérieurs, ou sous abri des campings, le port du masque n'est requis que lorsque le respect de la distance de sécurité est incertain (équipements collectifs pour la vaisselle, loisirs, attente aux sanitaires, etc.).

Oui Non Non Mesuré

Gestes barrière client - Lieu de visite - Parc de loisir

46 - Les sites informent les visiteurs des points d'eau accessibles afin de leur rappeler l'importance du lavage de mains.

Oui Non Non Mesuré

47 - Des distributeurs de gel hydro alcoolique sont positionnés tout au long du parcours de visite et renforcés aux endroits nécessaires (entrées et sorties des attractions et des lieux de spectacles, par exemple).

Oui Non Non Mesuré

Gestes barrière client - Lieu de visite/OT/Caveaux

48 - 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 affiche '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...

Gestes barrière client - Lieu de visite/OT

49 - 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

Gestes barrière client - Sorties nature

50 - Entre chaque participant une distance de 2 mètres est respectée pour une marche à 4 km/h.

Oui Non Non Mesuré

Pour rappel la sortie nature est considérée comme une activité sportive de plein air dans le respect des gestes barrière. La taille du groupe n'est donc pas limitée à 10 personnes. En cas de risque de rupture de la distanciation, le port du masque est nécessaire pour les participants. Le guide porte un masque.

Gestes barrière client - VTC

51 - Mise à disposition des clients de masques

Oui Non Non Mesuré

52 - Mise à disposition des clients du gel hydroalcoolique

Oui Non Non Mesuré

53 - Laisser le choix aux clients d'installer ou pas un séparateur entre les places avant et les places arrière

Oui Non Non Mesuré

54 - Il est conseillé d'appliquer les recommandations nationales du protocole de déconfinement des transports phase 3, Fiche 5.

Oui Non Non Mesuré

Aérer le plus fréquemment possible, de ne pas manger à bord, les clients emportent leurs déchets...

55 - Lorsqu'un transport collectif, type minibus, est proposé, le port du masque est obligatoire pour les passagers et le conducteur.

Oui Non Non Mesuré

56 - Lorsqu'un transport collectif est proposé, une distanciation entre les passagers ou groupes de passagers voyageant ensemble doit être mise en œuvre.

Oui Non Non Mesuré

Aucun passager ne s'assoit à côté du conducteur sauf dans les véhicules qui disposent de 3 places à l'avant auquel cas le passager peut se placer à côté de la fenêtre. Lorsque le conducteur est séparé des passagers par une paroi transparente fixe ou amovible, deux passagers sont admis sur chaque rangée de sièges arrière. Cette limitation ne s'applique pas lorsque les passagers appartiennent à un même foyer ou à un même groupe de passagers voyageant ensemble, c'est-à-dire ayant commandé ensemble la course, ni à l'accompagnant d'une personne handicapée. Lorsque le conducteur n'est pas séparé des passagers par une paroi transparente fixe ou amovible, la première rangée de passagers est occupée par un seul passager, la suivante par deux passagers.

Gestion des flux

57 - Un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité, est établi et matérialisé, en fonction de la taille de l'établissement

Oui Non Non Mesuré

Des plans de circulation doivent ainsi être mis en œuvre pour garantir le respect de la distanciation physique minimale, 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.

Gestion des flux - Restauration

58 - Les emplacements des tables sont organisés pour maintenir la distance de sécurité de 1 m (entre les clients et le personnel)

Oui Non Non Mesuré

Rappel : Une distance minimale d'un mètre est garantie entre les tables occupées par chaque personne ou groupe de personnes venant ensemble ou ayant réservé ensemble, sauf si une paroi fixe ou amovible assure une séparation physique.

59 - Le placement des clients est organisé de façon rapide afin d'éviter tout attroupement et file d'attente,

Oui Non Non Mesuré

60 - Le service est organisé de manière à espacer les départs des différentes tables,

Oui Non Non Mesuré

Gestion des flux - Sorties nature

61 - Départ des sorties en temps décalé

Oui Non Non Mesuré

Gestion des flux - Lieu de visite - Site culturel/musée / Caveaux

62 - Séparer des flux d'entrées et flux de sorties des visiteurs quand le bâtiment le permet

Oui Non Non Mesuré

Notamment si le lieu accueille un grand nombre de visiteurs, séparer le flux d'entrée et de sortie du bâtiment et matérialiser cette séparation par une signalétique

Gestion des flux - Lieu de visite - Site culturel/musée

63 - Établir, si possible, un sens de circulation unique pour éviter que les personnes se croisent

Oui Non Non Mesuré

"Réorganisation du parcours des visites et de l'ordre de départ des groupes afin de prévoir le croisement des groupes en respectant les règles de distanciation physique. Création d'une "marche en avant", avec une signalétique et/ou un éclairage (spots positionnés à l'horizontale à hauteur des yeux) incitant le public à ne pas revenir en arrière pour éviter les croisements entre les groupes et cadencer les visites."

64 - Adapter des jauges par salles afin de limiter la densité en respectant le principe de 4m² d'espace libre sans contact par personne

Oui Non Non Mesuré

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).

65 - Privilégier un accrochage des œuvres et une scénographie permettant de faciliter le respect des distances physiques

Oui Non Non Mesuré

66 - Réguler l'accès aux espaces exigus

Oui Non Non Mesuré

La pertinence d'ouvertures par phase, notamment pour maintenir fermés certains espaces confinés comme les auditoriums / salles de conférence, ou très exigus est évaluée. Les événements sous la forme de projections en auditorium, concerts ou représentations théâtrales prendront en compte les recommandations formulées pour le domaine du cinéma ou du spectacle vivant. Pour les salles d'exposition, restreindre l'accès aux installations qui ne peuvent pas être nettoyées et désinfectées en totalité, et restreindre l'accès aux œuvres impliquant un contact physique qui ne pourraient pas faire l'objet d'une désinfection quotidienne. Consulter le site du MCC <https://www.culture.gouv.fr/Aides-demarches/Covid-19-le-ministere-informe-les-professionnels/Deconfinement-aide-pour-la-reprise-d-activite-et-la-reouverture-au-public>

67 - 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

Oui Non Non Mesuré

Le guide et les visiteurs portent un masque grand public.

68 - Si possible, laisser les portes ouvertes pour limiter les contacts avec les poignées et fluidifier les flux

Oui Non Non Mesuré

A condition que cela n'empêche pas de réguler les accès aux salles d'exposition et que cela respecte les conditions de sécurité du bâtiment

Gestion des flux - Lieu de visite - Parc de loisir

69 - Les files d'attente à l'entrée des attractions et des spectacles sont matérialisées par un marquage au sol et une signalétique ad hoc qui permet le respect des règles de distanciation physique.

Oui Non Non Mesuré

70 - Il est possible d'ouvrir des lieux en avance, afin d'éviter les regroupements de visiteurs. Les sorties s'effectuent de façon progressive (par exemple : rang après rang) en utilisant toutes les portes à disposition afin d'éviter la promiscuité des visiteurs

Oui Non Non Mesuré

Gestion des flux - Lieu de visite

71 - Pour les spectacles intérieur/extérieur : placement des groupes ou intercalage de sièges vides entre groupes afin de faire respecter les règles de distance.

Oui Non Non Mesuré

Mise en place d'annonces pour faciliter le placement

72 - Sortie progressive, par exemple rang après rang, pour éviter les regroupements ou mettre en place une régulation avec des zones d'attente.

Oui Non Non Mesuré

Interactions avec le public : Adaptation de la configuration des spectacles faisant intervenir des visiteurs. Respect des gestes barrière.

Gestion des flux - HPA/RT/VV

73 - Une signalisation spécifique est mise en place (marquage au sol, mural, sur les sièges...), pour garantir le maintien des distances de sécurité.

Oui Non Non Mesuré

Voire de séparation en plexiglas quand cela est possible. Y compris dans les files d'attente susceptibles de se former à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

74 - Dès que possible, s'assurer de la fluidité des files d'attente et du respect du marquage au sol.

Oui Non Non Mesuré

75 - 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

76 - 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

Respect des consignes

77 - 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'assure 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

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

Oui Non Non Mesuré

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

79 - 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 /caveaux

80 - Des aménagements sont mis en place pour chacune des activités afin de garantir la prescription de distanciation physique : contrôle et limitation de l'accès.

Oui Non Non Mesuré

81 - 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."

82 - 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).

Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité - Caveaux

83 - Les visites et dégustations en extérieur sont privilégiés dans la mesure du possible

Réassurance Sanitaire Tourisme

Date de création : 15/06/2020

Date de modification : 30/06/2020

Oui Non Non Mesuré

Si l'établissement doit adapter le parcours de visite, et notamment les lieux/moments où la visite est racontée, prévoir ces moments en extérieur, au début ou à différents moments de la visite, afin d'éviter de la faire dans des espaces fermés restreints. NM si pas de possibilités à l'extérieurs ou si mauvais temps.

84 - Les bouteilles de vins proposées à la dégustation sont manipulées par le Professionnel. Les verres sont distribués par vous-même aux clients.

Oui Non Non Mesuré

Si les clients souhaitent voir la bouteille, le Professionnel la tient pour qu'ils puissent en photographier l'étiquette. Les verres sont posés sur le comptoir et ne circulent d'un client à l'autre.

85 - "Un nombre suffisant de crachoirs (idéalement, 1 par client ou par famille/groupe d'amis) sont mis à disposition ; les crachoirs sont vidés et désinfectés après chaque séance de dégustation. "

Oui Non Non Mesuré

Privilégier les crachoirs en partie fermés, et les disposer de telle sorte que les clients n'aient pas à les manipuler. Inciter les clients à ne pas recracher tout près du crachoir, mais à le faire avec un peu de distance (attention, trop de hauteur accroît le risque d'éclaboussures)

Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité - Caveaux

86 - Lorsqu'un transport collectif est proposé, le port du masque est obligatoire pour les passagers et le conducteur.

Oui Non Non Mesuré

87 - Lorsqu'un transport collectif est proposé, la meilleure distanciation possible entre les passagers ou groupes de passagers voyageant ensemble est mise en œuvre.

Oui Non Non Mesuré

Il est conseillé d'éviter qu'un passager ne s'assie à côté du conducteur sauf dans les véhicules qui disposent de 3 places à l'avant auquel cas le passager est invité à se placer à côté de la fenêtre. En cas de séparation par une paroi transparente fixe ou amovible, entre le chauffeur et les passagers, deux passagers sont invités à s'asseoir sur chaque rangée de sièges arrière, sauf s'il s'agit d'un groupe ayant réservé l'activité ensemble. En l'absence d'une paroi transparente fixe ou amovible, la première rangée de passagers est occupée par un seul passager, la suivante par deux passagers.

88 - Lorsqu'un transport collectif est proposé, il est conseillé d'appliquer les recommandations nationales du protocole de déconfinement des transports phase 3

Oui Non Non Mesuré

Aérer le plus fréquemment possible, de ne pas manger à bord, procéder au nettoyage désinfectant du véhicule au moins une fois par jour et au moins deux fois par jour des surfaces les plus fréquemment touchées par les passagers, à minima à mi-journée, affichage des gestes barrière des règles de distanciation et mise à disposition du gel hydroalcoolique.

Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité - HPA/RT/VV

89 - Le programme d'animations (y compris club(s) enfants et ados) est adapté à l'interdiction de groupe supérieur à 10

Oui Non Non Mesuré

Éviter de brasser des groupes. Plusieurs groupes peuvent toutefois participer à une même animation à condition qu'ils soient suffisamment espacés les uns des autres

90 - Les espaces sont réaménagés de manière à faire respecter les distances de sécurité sanitaire entre les personnes (clients, employés et tiers intervenant sur site).

Oui Non Non Mesuré

Adapter les terrasses et les salles pour respecter la distance d'1 m entre les tables. Rappel : interdiction de groupe supérieur à 10

91 - Le nombre d'événements collectifs est réduit

Oui Non Non Mesuré

Pas ou moins de réunions d'information, programme extérieur renforcé, respect des normes de distanciation, animations sportives individuelles (fin des activités sportives collectives : beach-volley, football). Pas de double en badminton, tennis...Rappel : interdiction de groupe supérieur à 10

92 - Le programme d'animations et d'activité est revu en vue de respecter les gestes barrières et la distanciation

Oui Non Non Mesuré

Rappel : interdiction de groupe supérieur à 10. Réaménager les espaces pour faire respecter les distances de sécurité sanitaire (1 m minimum) entre les personnes et le nombre de personnes admises simultanément dans les lieux clos, soit 4 m² par personne calculé à partir de la surface résiduelle (clients, employés et tiers intervenant sur site).

93 - Les encadrants portent un masque.

Oui Non Non Mesuré

Rappel : interdiction de groupe supérieur à 10. Réaménager les espaces pour faire respecter les distances de sécurité sanitaire (1 m minimum) entre les personnes et le nombre de personnes admises simultanément dans les lieux clos, soit 4 m² par personne calculé à partir de la surface résiduelle (clients, employés et tiers intervenant sur site).

Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité - RT/VV/LDV

94 - Dans les structures où cela est pertinent, possibilité de création d'un espace de restauration temporaire dans le hall s'il est plus grand que la salle de restaurant/petit-déjeuner

Oui Non Non Mesuré

Adaptation de l'espace boutique LDV/Caveaux/OT

95 - Les files d'attente sont réorganisées afin de permettre la distanciation physique aux caisses (marquages au sol et signalétique).

Oui Non Non Mesuré

En fonction de la configuration de la boutique, l'exploitant applique les dispositions en vigueur et se réfère à la fiche métier «commerce de détail» mise en ligne sur le site du ministère du travail.

96 - Lorsque cela est possible, différencier l'entrée et la sortie pour éviter les croisements de flux.

Oui Non Non Mesuré

97 - Mettre à disposition de gel hydroalcoolique à l'entrée pour les visiteurs.

Oui Non Non Mesuré

98 - Réguler les entrées selon la surface de vente en respectant les règles de distanciation physique.

Oui Non Non Mesuré

99 - Adapter 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).

Oui Non Non Mesuré

Pour les caveaux : Le personnel demandera aux clients s'ils ont leur propre sac, et leur propose d'y mettre eux-mêmes les produits qu'ils ont achetés. Si le personnel doit accompagner des clients à leur voiture avec les produits qu'ils ont achetés (personnes âgées, achats volumineux), leur demander d'ouvrir eux-mêmes le coffre. Éviter de toucher directement les véhicules.

100 - Privilégier les paiements CB et 'sans contact'.

Oui Non Non Mesuré

101 - Nettoyer périodiquement le terminal.

Oui Non Non Mesuré

102 - Éviter le contact de mains en main pour le paiement en espèces par la mise en place de dispositifs spécifiques.

Oui Non Non Mesuré

Exemple:mise en place d'un système coupelle et lavage régulier avec du gel.

Adaptation de l'espace piscine

103 - La fréquentation maximale de la piscine est limitée à 1 personne pour 4m² de surface ouverte au public

Oui Non Non Mesuré

Y compris bassins, pelouses, plage (les surfaces à prendre en compte sont celles accessibles au public hors hall, vestiaires douches et sanitaires)

104 - Organiser l'entrée avec marquage au sol pour respecter les règles de distanciation et si possible sens de circulation pour éviter que les entrants se croisent avec les sortants.

Oui Non Non Mesuré

105 - A l'entrée sont affichées les gestes barrières, les règles de distanciation, et les restrictions d'accès (habituelles + troubles respiratoires et digestifs)

Oui Non Non Mesuré

106 - Dans les sanitaires et près des bassins les gestes barrières et les règles de distanciation sont affichées

Oui Non Non Mesuré

107 - Les mobiliers type transats sont réduits ou supprimés (si désinfection trop difficile) afin de respecter la distanciation sociale et de faciliter le nettoyage des plages du bassin.

Oui Non Non Mesuré

108 - Mise à disposition de gel et produits désinfectants dans les vestiaires.

Oui Non Non Mesuré

109 - Fermer les vestiaires collectifs.

Oui Non Non Mesuré

110 - Supprimer le prêt de matériel/jeux aux baigneurs.

Oui Non Non Mesuré

111 - Supprimer sèche-cheveux et sèche-mains à air pulsé

Oui Non Non Mesuré

112 - Afficher le protocole de nettoyage et désinfection : produits utilisés, fiche horodatée signée par le collaborateur.

Oui Non Non Mesuré

113 - Dans les pataugeoires, recommander le port du maillot-couche.

Oui Non Non Mesuré

Hygiène et désinfection

Règles d'hygiène

114 - Les règles d'hygiène habituelles sont renforcées.

Oui Non

Elles se traduisent par un plan de nettoyage adapté à la prévention du risque COVID 19 et des procédures spécifiques pour le nettoyage du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements (une température adaptée + utilisation des produits de nettoyage et de désinfection préconisés chapitre 7 du Protocole national de déconfinement) et une adaptation de l'organisation du nettoyage conformément aux fiches métier du ministère du travail (femme de chambre, cuisine, service en salle) + fréquence lavage de main définie + port masque charlotte en cuisine. Il convient de réaliser un nettoyage par détergent au minimum quotidien des sols et une désinfection pluriquotidienne des surfaces les plus fréquemment touchées par les personnes. Une attention particulière doit être accordée aux toilettes, en prévoyant un nettoyage/désinfection adéquat de ceux-ci (avec mise à disposition de savon, de serviettes à usage unique et d'une poubelle à régulièrement vider). Caveaux : Nettoyer et désinfecter régulièrement en particulier le comptoir, les tables, les crachoirs, les verres utilisés pour le service (eau chaude 60 °C mini et détergent classique, cycle long de lavage)

115 - Un plan de nettoyage avec périodicité est suivi et établi

Oui Non

Le plan précise la fréquence de nettoyage qui est supérieure à la moyenne : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, ...). Pour nettoyer les surfaces, il conviendra d'utiliser des produits contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) présent dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants. Outre son activité de dégraissage des surfaces, le tensioactif va également dégrader les lipides de l'enveloppe du virus SRAS-CoV-2 et ainsi l'inactiver. Ces produits de nettoyage pourront donc être utilisés pour l'entretien quotidien des locaux après le retour de personnels.

116 - Des actions spécifiques de désinfection sont programmées avec des modalités qui dépendent de la fréquence et de l'utilisation des objets potentiellement contaminés (les poignées de portes, les boutons d'ascenseurs, les casques audios, les lunettes 3D, audioguides, tablettes, tourniquets ...)

Oui Non

Ex LDV : mettre en place un nettoyage renforcé des espaces d'accueil, des boutiques, des sanitaires, des ateliers, avec traçage, des supports de médiation susceptibles d'être touchés, des audioguides s'ils sont maintenus par le passage d'un spray adapté avec un papier type essuie-tout ou des lingettes qui permettent de détruire les bactéries et les virus. Des actions spécifiques de désinfection sont programmées. Pour les sorties nature : proposer du matériel d'observation en désinfectant avant chaque utilisation et/ou Plastifier les documents papiers qui seront nettoyés après chaque sortie (qui seront mis dans un sac plastique jusqu'à la prochaine désinfection). VTC : Désinfection du véhicule après chaque course/ désinfection approfondie après chaque course.

117 - Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les flux entrants (blanchisserie, produits alimentaires ...) et de façon générale l'ensemble des produits livrés à l'établissement .

Oui Non

Instructions spécifiques transmises au personnel Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel

118 - Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les flux sortants (linge, gestion de déchets ..) afin de limiter tout risque de contamination croisée.

Oui Non

Instructions spécifiques transmises au personnel. Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel

Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs

119 - 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

120 - 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

121 - 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)

122 - Les consignes sont affichées à l'entrée et à l'intérieur du sanitaire sur les règles

Oui Non Non Mesuré

"Pour le bien de tous, merci de vous laver les mains au savon. Portez votre masque lors de vos déplacements dans les couloirs et espaces communs du sanitaire. Merci de respecter les gestes barrière. Ne stationnez pas dans les couloirs du sanitaire ; patientez à l'extérieur en faisant la queue et en respectant la distanciation sociale."

123 - Les procédures de nettoyage détaillant le mode opératoire de désinfection et la fréquence des nettoyages sont affichées.

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.

Organisation interne

Engagement de la direction

124 - La direction nomme un référent «protocole sanitaire»

Oui Non

La direction nomme un référent «protocole sanitaire» qui s'assure de la mise à jour et du respect des règles et bonnes pratiques au sein de chaque établissement. Il s'assure de la retranscription opérationnelle du plan de sécurité sanitaire COVID-19, supervise au quotidien la bonne application des mesures, traite de la gestion des aléas.

125 - La direction a pris connaissance du 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.

Oui Non

126 - La direction fournit les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19

Oui Non

"Présence des équipements de prévention et de protection et gestion des stocks (masques, gants, charlottes...); Organisation de réunion d'équipe quotidienne ou régulière pour la gestion de la situation sanitaire, à partir d'un volume de salariés à définir. La fréquence des réunions est adaptée aux éventuelles rotations d'équipes."

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

Oui Non

Communication des règles au personnel

128 - Les règles et bonnes pratiques sont affichées pour le personnel

Oui Non

Rappel du socle de déconfinement+ affichage plan de circulation+ affichage procédure nettoyage + plan de désinfection, des plannings d'arrivée+gestion procédure livraison+ gestion salle repos/ vestiaires. Renvoi fiches ministère travail +Protocole national de déconfinement +protocoles par filière.

129 - Les analyses de risques réglementaires sur la santé sécurité du personnel sont mises à jour pour intégrer le risque Covid-19.

Oui Non

Mise à jour DUERP.

130 - 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

Gestion des cas suspects et avérés

131 - Le référent sanitaire connaît la procédure en cas de contamination.

Oui Non

Rappel : protocole national de déconfinement Chapitre VI – Le protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés