



Résidence de tourisme Villages vacances

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> .

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

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

Information sur site

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

Oui Non

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

Oui Non

Pictos autorisés

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

Oui Non

Affiches, écrans, signalétique...

Distanciation physique

8 - 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

Sauf groupe dans la limite de 10

9 - Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil (réception) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitrines, 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.

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

Oui Non

Affichage de la capacité maximale pour chaque espace de l'établissement.

11 - Les règles de distanciation physique au niveau du public sont rappelées et respectées tout au long du parcours client (parking, accueil,...).

Oui Non

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. Si distanciation impossible à respecter, alors le port du masque grand public (ex: restauration) est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site

Gestes barrière client

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

Oui Non

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,..)

13 - Le mode de paiement sans contact est privilégié,

Oui Non

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

14 - 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.

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

Oui Non

"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 : 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 ;"

Gestes barrière client

16 - 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.

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

Oui Non

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,..)

18 - Dans les espaces intérieurs il est rappelé aux clients qu'ils doivent porter un masque grand public à l'entrée et pendant les déplacements.

Oui Non

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. Si distanciation impossible à respecter, alors le port du masque grand public (ex: restauration) est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site

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

Oui Non

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. Si distanciation impossible à respecter, alors le port du masque grand public (ex: restauration) est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site

20 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Gestion des flux

22 - 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). Non mesuré possible pour les petites surfaces déportant leur accueil à l'extérieur.

23 - 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.

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

Oui Non Non Mesuré

25 - Espaces d'attente : réduction/suppression des espaces d'attente ou réduction du nombre de places assises, de manière à ce

Oui Non Non Mesuré

26 - 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

27 - 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

Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité

28 - 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

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

29 - 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.), retrait des mascottes du site lorsque aucune solution ne permet de respecter les distances de sécurité.

30 - 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

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

31 - 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

32 - 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).

33 - 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 la restauration

34 - 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

Rappel : interdiction de groupe supérieur à 10 . Réaménager les espaces pour faire respecter les distances de sécurité sanitaire (1 m minimum)

35 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

37 - Les clients portent un masque lors de leurs déplacements (entrée, sortie, ...)

Oui Non Non Mesuré

38 - Le personnel porte un masque

Oui Non Non Mesuré

Pas de gants.

39 - Les menus seront présentés sur ardoise, support jetable, support nettoiable 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. "

40 - 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.

41 - 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.

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

Oui Non Non Mesuré

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

Oui Non Non Mesuré

44 - 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.

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

Oui Non Non Mesuré

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

Oui Non Non Mesuré

Adaptation de l'espace piscine

47 - 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)

48 - 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

49 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

51 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

53 - Fermer les vestiaires collectifs.

Oui Non Non Mesuré

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

Oui Non Non Mesuré

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

Réassurance Sanitaire Tourisme

Date de création : 30/06/2020

Date de modification : 30/06/2020

Oui Non Non Mesuré

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

Oui Non Non Mesuré

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

Oui Non Non Mesuré

Hygiène et désinfection

Règles d'hygiène

58 - 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).

59 - 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 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.

60 - 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 ...)

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

61 - 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

62 - 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

63 - 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

64 - 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

65 - 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)

66 - 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. "

67 - 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 protocoles national de déconfinement.

Organisation interne

Engagement de la direction

68 - 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.

69 - Le dirigeant 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

70 - 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."

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

Oui Non

Communication des règles au personnel

72 - Les règles et bonnes pratiques sont affichées pour les collaborateurs

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.

73 - Les analyses de risques réglementaires sur la santé sécurité des travailleurs sont mises à jour pour intégrer le risque Covid-19 .

Oui Non

Mise à jour DUERP.

74 - Les équipes sont sensibilisées et formées 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

75 - 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