



Véhicules de transport avec Chauffeur

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 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 sur site

4 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont affichées dans le véhicule

Oui Non Non Mesuré

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

Oui Non Non Mesuré

Pictos autorisés

Distanciation physique

6 - Un séparateur entre les places avant et les places arrière pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs est disponible

Oui Non Non Mesuré

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

Gestes barrière client

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

Oui Non Non Mesuré

Journaux, dépliants réutilisables, brochures touristiques...

8 - Le chauffeur 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.

9 - Les passagers de plus de 11 ans portent 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.

10 - Mise à disposition des clients de masques

Oui Non Non Mesuré

11 - Mise à disposition des clients du gel hydroalcoolique

Oui Non Non Mesuré

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

Oui Non Non Mesuré

13 - 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...

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

Oui Non Non Mesuré

15 - 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.

Respect des consignes

16 - Le chauffeur 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.

Hygiène et désinfection

Règles d'hygiène

17 - 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)

18 - 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.

19 - 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.

Organisation interne

Engagement de la direction

20 - 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.

21 - 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

22 - 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."

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

Oui Non

Communication des règles au personnel

24 - 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.

25 - 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.

26 - 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

27 - 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