



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Réassurance Sanitaire Tourisme

Restauration

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> .

Les critères « Restauration » s'appliquent pour les restaurants et les cafés bars brasserie.

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 sur site

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

Oui Non Non Mesuré

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

Oui Non Non Mesuré

Pictos autorisés

7 - 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...

Distanciation physique

8 - 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.

9 - 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

10 - 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

11 - 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

Gestes barrière client

12 - 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

13 - 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

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 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 de même table : carafe, panière...).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

16 - 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.

17 - 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.

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

Oui Non Non Mesuré

19 - 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

20 - 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. "

21 - 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.

22 - 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.

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

Oui Non Non Mesuré

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

Oui Non Non Mesuré

Gestion des flux

25 - 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.

26 - 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.

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

Oui Non Non Mesuré

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

Oui Non Non Mesuré

Respect des consignes

29 - 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

30 - 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

31 - 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.

Hygiène et désinfection

Règles d'hygiène

32 - 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)

33 - 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.

34 - 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.

35 - 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

36 - 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

37 - 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

38 - 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

39 - 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)

40 - 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. "

41 - 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

42 - 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.

43 - 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

44 - 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."

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

Oui Non

Communication des règles au personnel

Réassurance Sanitaire Tourisme RESTAURATION

Date de création : 15/06/2020

Date de modification : 30/06/2020

46 - 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.

47 - 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.

48 - 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

49 - Le référent sanitaire connaît la procédure en cas de contamination

Oui Non