



Après le confinement... Comment anticiper les mesures visant à accueillir le public en apportant un maximum de garanties sanitaires

A la sortie du confinement, comment rassurer ses clients, protéger son équipe, s'organiser, anticiper d'éventuelles nouvelles réglementations ? Anjou tourisme et les OT de l'Anjou vous proposent quelques pistes pour préparer la reprise de votre activité.

Cette fiche attire votre attention sur les questions à se poser et suggère des pistes relatives à la logistique ; en aucun cas nous ne saurions vous apporter de réponses scientifiques et/ou médicales. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsable d'une éventuelle contamination qui surviendrait dans votre établissement malgré l'application des mesures proposées. Pour vous aider, nous avons sélectionné les organismes nationaux ou mondiaux qui font autorité sans avoir nous-mêmes la capacité à vérifier le bien-fondé des informations qu'ils diffusent.

Nous vous incitons à vous tenir informé des décisions à venir, des évolutions des connaissances relatives à la transmission du corona virus et des consignes que pourraient transmettre certains réseaux professionnels.

RAPPELS DE BASE :

Face à l'infection, il existe des gestes simples pour se protéger : les « gestes barrières »

- se laver les mains très régulièrement
- tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir
- saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades
- utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter
- éviter les rassemblements, limiter les déplacements et les contacts
- se distancier d'au moins un mètre de chaque autre personne autour de soi

Dans l'ordre : « nettoyer » puis « désinfecter »

S'assurer que les produits de désinfection sont réellement bien choisis, qu'ils sont « virucides »

Nettoyer, c'est rendre net, propre en débarrassant de tout ce qui salit, souille, ternit. Le nettoyage fait référence à l'élimination de la saleté, des taches, de la poussière, des germes, des impuretés des surfaces. Il élimine les germes de façon mécanique, il diminue leur nombre et donc aussi le risque de propagation des infections.

Désinfecter [L'INRS* définit la désinfection](#) comme l'opération, au résultat momentané, permettant d'éliminer ou de tuer les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus indésirables portés par des milieux inertes contaminés, en fonction des objectifs fixés. La désinfection fait référence à l'utilisation de produits chimiques pour tuer les germes sur les surfaces. La désinfection ne nettoie pas obligatoirement les surfaces sales ou les taches, elle tue les germes ou les virus.

* l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS) – Association soumise au contrôle de l'Etat

Afin de vous aider à bâtir votre plan de bataille contre l'entrée du virus dans votre établissement, **nous nous appuyons sur le parcours client**. Certaines étapes vous concerneront, d'autres non, en fonction de vos prestations...

INVENTAIRE DES SITUATIONS A RISQUE ET DES SOLUTIONS NECESSAIRES

1/ Je repère avec mes collaborateurs toutes les situations où ils pourraient se trouver en position inquiétante et j'équipe les espaces et/ou les personnes de façon adaptée à chaque cas :

Billetterie
Boutique
Ménage
Service à table
Visite guidée

...

Masques, gants, gel hydro alcoolique, plaque plexiglass, lingettes virucides et pourquoi pas aussi, des badges et/ou de l'affichage rappelant qu'on se tient à distance ; organisation des postes de travail de façon à éviter la promiscuité. Je détermine pour chacun les zones de travail sur les plannings.

2/ Je repère tous les éléments mobiles qui peuvent être manipulés successivement par plusieurs personnes venues séparément et je choisis des solutions adaptées au cas par cas : je supprime, je remplace, je simplifie au maximum le protocole

Suppression pure et simple (ex : documentation en libre-service)
Réduction en nombre (un seul élément manipulé ou présenté sous protection au lieu de toute une pile, et remise en main propre de la sélection effectuée par le client)
Remplacement (affichage au lieu de prise en main, remise d'un sac personnalisé de documentation dans les hébergements)
Protection (film interchangeable)
Désinfection régulière si aucune autre solution possible, donc présence à portée de main des éléments nécessaires
A titre d'exemples :
Les éléments « utiles et incontournables » : les clés, terminaux de paiement, stylos...
Les documents de bienvenue : dépliants en libre accès
Les éléments de décors : tapis, coussins, bibelots... (simplifier, pour les hébergements notamment)
Les éléments manipulés pour une meilleure compréhension dans les lieux de visite : boutons, maquettes, trappes, notices, écouteurs...
Les articles de la boutique

Extrait : <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/tout-savoir-sur-le-covid-19/article/comment-se-proteger-du-coronavirus-covid-19>

Faut-il désinfecter les surfaces ?

Oui. Les produits de nettoyage et désinfectants couramment utilisés (eau de Javel, éthanol 70%...) sont efficaces contre le COVID-19. En plus du nettoyage régulier, les surfaces qui sont fréquemment touchées avec les mains doivent être nettoyées et désinfectées deux fois par jour, notamment lorsqu'elles sont visiblement souillées. Il s'agit par exemple des poignées de porte, des boutons d'ascenseur, des interrupteurs d'éclairage, des poignées de toilettes, des comptoirs, des mains courantes, des surfaces d'écran tactile et des claviers.

3/ Je repère tous les éléments fixes qui sont touchés par mes clients ; je les pointe sur un plan sommaire ; je choisis la méthode de désinfection (qui, quel produit, où est-il rangé, fréquence...) et je prévois le stock, je nomme la ou les personnes en charge, je précise les horaires de passage :

Poignées, verrous de porte

Comptoir

Boutons d'ascenseur (extérieur/intérieur)

Rampe d'escalier

Automate

Robinets

Commande de chasse d'eau, balayette

Téléphone

Télécommandes (audio-visuel, climatisation, volets...)

Interrupteurs

Mobilier extérieur...

Les packs de lingettes virucides

peuvent être mises à disposition dans les lieux communs à plusieurs personnes n'appartenant pas à la même cellule amicale, familiale....pour les poignées de portes, interrupteurs. Avant achat, s'informer de leur action contre le covid.

Certains appareils à vapeur sèche sont aussi promus comme étant désinfectants ce qui pourrait apporter une solution pour les rideaux et autres surfaces importantes en tissus...

4/ Je repère les endroits où les clients pourraient se trouver en trop grande promiscuité et je recherche des solutions telles que :

Des circulations à sens unique avec un balisage au sol, ou cordages ou autre

J'indique une « déviation »

Des marquages espacés pour positionner les personnes en attente

Des affichages sur les mesures d'espacement

La mise en place d'un avertisseur sonore (une cloche) pour signaler que quelqu'un est engagé dans un couloir en sens opposé...

Des tranches horaires : accès tous les ¼ d'heure ou autre, présence dans telle salle limitée à X minutes et/ ou X personnes

Dans les ascenseurs : limiter à une personne ou à plusieurs personnes si venues ensemble, masques pour tous (offerts / vendus) ; désinfection des boutons de commande ou utilisation par le personnel uniquement, ou présence de lingettes virucides... Fréquence des désinfections

Nombre de personnes autorisées ? Engager à utiliser les escaliers quand c'est possible.

ORGANISATION - PROTOCOLE

Liste et quantification des achats à réaliser, délais de livraison, localisation dans l'établissement

Choisir des produits VIRUCIDES et pas uniquement BACTERICIDES

Recherche des fournisseurs, voire achats groupés avec des confrères, un réseau...

Finalisation et écriture des procédures : quoi, où, quand, qui, comment, combien de temps ?

Je positionne des affichettes dans les lieux délicats pour préciser à mes clients la fréquence et le processus de désinfection, les lieux fermés/interdits

ATTENTION CLIMATISATION

mercredi 22 avril 2020, dans Emerging Infectious Diseases (la lettre des maladies infectieuses émergentes) description d'un simple déjeuner de famille dans un restaurant. Et comment la climatisation a pu jouer un rôle dans la propagation du coronavirus. Etude en cours.

FORMATION DE MON EQUIPE

Rappel par écrit du rôle de chacun : désigner (périodiquement ou pas) une personne de l'équipe pour mettre en œuvre et/ou contrôler le protocole de nettoyage et s'assurer que le temps nécessaire est libéré

Préciser les messages, les mots précis, qui doivent être communiqués pour répondre aux interrogations par mail, par téléphone...

Je sensibilise sur la démarche à tenir en cas de doute sur sa santé

Rappel sur le mode de contagion, sur les gestes barrières, sur la conduite à tenir en cas de doute sur sa santé, les contacts en cas de malade avéré - Affiche à télécharger :

https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2020/03/coronavirus_quel_comportement_adopter.pdf

COMMUNICATION JE RASSURE MES FUTURS CLIENTS

Site internet, téléphone, réseaux sociaux, bons de réservation, réservation en ligne, annonces sur les différents annuaires et OTA...

Je confirme que je suis ouvert

Je présente de façon détaillée mon protocole

Je rappelle tous les avantages que je présente :

pour les hébergements, les accès séparés, les sanitaires individuels, le jardin

pour les sites : les grands espaces, les circuits à sens unique...

J'encourage le paiement en ligne, le virement

J'informe, je rassure mes clients sur ma situation et mes méthodes

J'avertis des prestations temporairement non accessibles afin de ne pas décevoir à l'arrivée

Je leur demande d'être responsables et ne de pas venir s'ils ont côtoyé des personnes malades, s'ils ont un doute sur leur santé

PREPARER LE JOUR J

J'opère les changements, les aménagements, je nettoie et je désinfecte tout avant le jour j

**A son entrée dans un hébergement notamment,
le client doit ressentir qu'il est le premier hôte, même... s'il est le centième !**

ACCUEILLIR LES CLIENTS

Le Bonjour : à distance sans serrer la main ni s'embrasser

Envisager selon les cas si l'accueil en extérieur est possible (meublé de tourisme par exemple si accueilli au domicile des propriétaires)

La remise des clés : elles doivent être -manifestement- désinfectées. Elles peuvent être remises dans un sachet, avec des gants, dans une boîte, un panier ...

Affichage d'un mot de bienvenue en insistant sur la sécurité et l'hygiène des lieux en indiquant que c'est une priorité et avec un ton rassurant et « souriant ». Préciser les mesures spéciales, inhabituelles, les accès limités

Billetterie : espacement dans la file d'attente, délimitation au sol quand cela est possible, pré-accueil/attente en extérieur, mise en place d'un fléchage pour suivre un circuit et éviter les contacts, gestion des flux, stations de désinfection des mains...

Mode de remise des documents, fréquence de nettoyage et désinfection,

Paiement : le "sans-contact" en carte bancaire doit être privilégié quand possible. C'est le client qui glisse sa carte dans le terminal au besoin, pas le personnel. Le boîtier du terminal peut être protégé par un film plastique, changé après chaque usage. Pour les paiements par espèces, prévoir une boîte et demander l'appoint pour limiter les échanges de monnaie

Encourager le paiement en ligne s'il est opérationnel

A disposition à l'accueil du gel hydro alcoolique, lingettes virucides pour le personnel et/ou les clients

La sensibilisation : j'incite à contribuer par une attitude responsable

ASSURER SES PRESTATIONS

quelques suggestions complémentaires en fonction de vos activités

LES HEBERGEMENTS : *autant de questions auxquelles nous ne sommes pas en mesure de répondre à ce jour. Nous vous conseillons de vous tenir très informé des directives nationales. Nous ferons les mises à jour dès que possible.*

★ Meublé de tourisme -

Comment désinfecter toute la cuisine et le contenu des meubles, la vaisselle, l'électro-ménager... ?

Tous les tissus : rideaux, canapés, dessus de lit... (simplifier au maximum)

Faut-il espacer les locations (départs-arrivées), ce qu'on appelle aujourd'hui la « jachère » et attendre minimum 24h avant de désinfecter afin de ne pas menacer la personne qui fait le ménage (en espérant que l'éventuelle présence du virus soit annihilée grâce à ce délai ?)

Penser au mobilier extérieur, étendoir et pinces à linge

AERER et inciter vos hôtes à le faire

Demander aux hôtes de gérer le stockage du linge de maison à leur départ dans des housses fournies à cet effet, le bon tri des déchets et de fermer les sacs

Afficher les numéros d'urgence, du médecin le plus proche, de la pharmacie

★ Les chambres

Comment est-elle entièrement désinfectée, selon quel protocole ?

Combien de temps cela prendra en plus ? Quel coût ? Dois-je m'équiper différemment (efficacité de la vapeur sèche ?)

Quels accessoires mets-je à la disposition des clients ? Faut-il housser les gobelets à dents ...
Comment m'inspirer des chaînes hôtelières ? (ACCOR doit publier sous peu un guide)
Quelle fréquence et durée de l'aération ?
Faut-il attendre 24 heures avant de relouer ? AERER et inciter vos hôtes à le faire
Lavage du linge de maison : température, mode de séchage ?
Rideaux (vaporisation produit désinfectant) ? Faut-il enlever les tapis et éléments de décoration, l'idéal étant de simplifier la désinfection et de rassurer l'hôte
Faut-il désinfecter le mobilier ?

★ Le service du petit déjeuner et de la table d'hôtes

Espacer les hôtes d'un mètre, les séparer sur différentes tables ou dans des pièces différentes
Alterner les services
Possibilité de service dans la chambre
Suppression des buffets en self-service
Favoriser les portions individuelles

Le Ministère du Travail publie régulièrement des fiches métier relatives à la protection sanitaire des employés et des employeurs. Télécharger [la fiche Travailler dans l'hôtellerie Femme et Valet de chambre](#)

Airbnb a publié des « Consignes de nettoyage pour prévenir la propagation du coronavirus » qui peuvent vous inspirer

[Le Mas des Sages](#) près d'Uzès, a mis au point et publié un protocole très complet. Avec l'aimable autorisation et contribution d'Esther et Philippe Ostertag, nous vous dirigeons vers la page spécifique qu'ils ont créée qui présente leur protocole de façon détaillée (concernant la démarche virucide, leurs recherches ont été poussées, mais il ne nous appartient pas de les valider).

★ Camping

Pour tous les équipements de loisirs, jeux...un ajournement de leur ouverture peut être prévu, une limitation en termes de participants, des rotations horaires, le port de gants peut être demandé mais voir les sites officiels et les réserves émises (fin de la fiche) ...

Renforcement de l'affichage des messages de nettoyage (heures de passage, type de nettoyage ...)

★ Les SPA, piscines... : dans l'attente des mesures réglementaires

★ Loueurs de vélos, kayak

Désinfection des poignées, selles, charlotte pour les casques

Désinfection des gilets, des manches de pagaie, des sièges, des sangles, des bidons

★ Dégustation

Choisir si vaisselle réutilisable ou jetable

Afficher la méthode de désinfection, la démontrer

Ne pas faire circuler de plateaux mais attribuer des portions individuelles

★ **Sites de visites, en fonction de la configuration des lieux** : Solutions & Co a créé une commission spécifique pour les sites de visite. Nous ne manquerons pas d'ajuster cette fiche et de vous tenir informé

- Communiquer sur les heures les plus creuses pour inciter à échapper aux heures très fréquentées
- La question de l'ouverture totale ou partielle peut se poser pour éviter trop de promiscuité
- Limiter le nombre de personnes à l'intérieur, la durée
- Fermer les espaces trop confinés s'il n'est pas possible d'en contrôler l'accès

- Matérialiser des circulations à sens unique
- Ajourner les ateliers, animations ou pouvoir assurer les gestes barrières (limitation du nombre de participants entre autres)
- Visites guidées : espacement des visiteurs, nombre des visiteurs proportionné à un espace donné
Faut-il que le guide porte un masque ? Et les visiteurs ?
- Visites libres : nettoyage des supports de visite plastifiés
- Reproduction de supports « jetables »
- Désinfection (devant le client pour le rassurer) des supports audios. Protège-boutons d'oreilles jetables
- Jeux pour enfants : inciter à utiliser son propre stylo ou crayon. Si prêt, désinfecter, ou proposer d'en vendre ou d'en donner
- Manipulations : gants sur place, gel hydro alcoolique, lingettes virucides, ou suppression ...
- Rappeler les gestes barrières à l'entrée de chaque pièce
- Le coût visiteur peut aussi interroger : si moins de visiteurs et plus de contraintes... Comment compenser ?

★ **La boutique :**

Paiement : le "sans-contact" en carte bancaire doit être privilégié quand possible. C'est le client qui glisse sa carte dans le boîtier au besoin, pas le personnel. Le boîtier du terminal peut être protégé par un film plastique, changé après chaque usage

Pour les paiements par espèces, prévoir une boîte et demander l'appoint pour limiter les échanges de monnaie

Vendre du gel, des mouchoirs papier, des lingettes virucides, des masques...

[Télécharger la fiche Travail en caisse](#) sur le site du Ministère du Travail

★ **Réception des prestataires extérieurs, des livraisons :**

Prévoir le respect des mesures barrières

Un lieu pour entreposer les arrivages, voire leur désinfection nécessaire

Evacuation rapide des suremballages.

.../...

REFERENCES POUR DES PRECISIONS, METHODES, FOURNITURES ET OUTILS COMPLEMENTAIRES

Et voir autres téléchargements tout au long de la fiche

Précisions sur la vie du virus

[Le site du Ministère des Solidarités et de la Santé](#) propose un ensemble de questions/réponses dont voici un court extrait :

en ligne le 27 avril 2020

Le virus circule-t-il dans l'air ?

Non, il ne peut pas vivre dans l'air tout seul. Le coronavirus responsable du COVID-19 se transmet par les gouttelettes, qui sont les sécrétions respiratoires qu'on émet quand on tousse, qu'on éternue ou qu'on parle.

Le virus est transporté par les gouttelettes, il ne circule pas dans l'air tout seul, mais peut atteindre une personne à proximité (<1 mètre) ou se fixer sur une surface souillée par les gouttelettes, comme les mains ou les mouchoirs. C'est pour cela qu'il est important de respecter les gestes barrières et les mesures de distanciation sociale.

Combien de temps le COVID-19 peut-il vivre sur une surface ?

Dans des conditions propices à sa survie, le virus pourrait survivre, sous forme de traces, plusieurs jours sur une surface. Toutefois, ce n'est pas parce qu'un peu de virus survit que cela est suffisant pour contaminer une personne qui toucherait cette surface. En effet, au bout de quelques heures, la grande majorité du virus meurt et n'est probablement plus contagieux. Pour rappel, la grande transmissibilité du coronavirus COVID-19 n'est pas liée à sa survie sur les surfaces, mais à sa transmission quand on tousse, qu'on éternue, qu'on discute ou par les gouttelettes expulsées et transmises par les mains. C'est pour cela qu'il est important de respecter les gestes barrières et les mesures de distanciation sociale.

Informations sur les produits virucides, les masques, les bonnes méthodes et fournisseurs

Les sites de matériels médicaux sont bien entendu les plus sûrs. Attention aux offres alléchantes sur internet ; les normes dans des pays étrangers peuvent différer des normes françaises.

Les produits utilisés doivent être virucides, donc pas seulement bactéricides.

- Au sujet, notamment, des méthodes et produits désinfectants : [Center for Disease Control & Prévention \(traduit en Français\)](#) Les recommandations précises de [l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé \(ANSM\)](#) sur les produits efficaces pour le lavage des mains

- Pour une information précise sur les qualités des masques : [qualitiso](#)

• Pour fabriquer soi-même des masques réputés efficaces, l'AFNOR publie un patron en ligne : <https://www.afnor.org/>

- [Les CCI Pays de la Loire et la Région des Pays de la Loire](#) ont lancé une démarche de référencement des entreprises régionales capables de fabriquer, importer ou redistribuer une série d'Equipements de Protection Individuelle standards. L'objectif de ce référencement est de rendre accessible aux acteurs économiques la liste de ces fournisseurs qui sont réellement en capacité de fournir actuellement (non compris donc problèmes d'agrément, de disponibilité, de capacité, ...)
- [Pour des achats groupés](#), un partenariat ADDECC (association pour le développement de l'économie circulaire et collaborative) et CCI de Maine-et-Loire

- Des fiches conseils métiers et guides pour les salariés et les employeurs publiées par le [Ministère du Travail](#)
- Les recommandations de [l'Organisation Mondiale de la Santé](#) et ses questions/réponses sur la bonne attitude, les bons gestes et la bonne utilisation des masques et gants (avec des réserves si mal utilisés)

Des affiches à télécharger

Télécharger une affiche A4 sur le lavage des mains sur le site de [Santé Publique France](#)

Des initiatives ici et ailleurs

- Comment les professionnels du tourisme envisagent-ils la réouverture, en tenant compte notamment d'une préoccupation sanitaire accrue ? [Elloha](#)
- Pour découvrir ce qui se passe ailleurs dans le monde au sujet des mesures sanitaires : la démarche de Singapour. [Elloha](#)

Cette fiche attire votre attention sur les questions à se poser et suggère des pistes relatives à la logistique ; en aucun cas nous ne saurions vous apporter de réponses scientifiques et/ou médicales. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsable d'une éventuelle contamination qui surviendrait dans votre établissement malgré l'application des mesures proposées. Pour vous aider, nous avons sélectionné les organismes nationaux ou mondiaux qui font autorité sans avoir nous-mêmes la capacité à vérifier le bien-fondé des informations qu'ils diffusent.

Nous vous incitons à vous tenir informé des décisions à venir, des évolutions des connaissances relatives à la transmission du corona virus et des consignes que pourraient transmettre certains réseaux professionnels.