

# PROPOSITION DE CHARTE SANITAIRE POUR LA FILIÈRE TOURISME & ÉVÉNEMENTIELLE



# Mot des membres

Le Président de la République, lors de son allocution le 13 avril dernier, a fait part de la création d'un plan spécifique de reprise pour les secteurs du tourisme et de l'évènementiel dans le cadre de la crise du COVID-19. Nous ne pouvons que nous féliciter de cette prise en considération au plus haut niveau d'un secteur qui est profondément touché par cette crise sanitaire.

Dans le cadre de la relance post-confinement, le secteur des services représente en effet un élément moteur de la future reprise de la consommation de l'économie française, et le tourisme dans l'ensemble de sa chaîne de valeur contribue plus particulièrement à hauteur de 8% au PIB Français avec plus de 2 millions d'emplois directs.

Pour ce faire, en alignant offre et demande, un « **choc de confiance** » sanitaire apparaît être un prérequis indispensable au retour de l'activité touristique et nécessaire afin de permettre aux français cet été, ainsi qu'aux étrangers dans un second temps, de repartir à la découverte des richesses de nos régions.

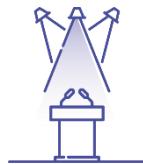
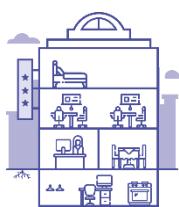
Ainsi, dès que la situation sanitaire le permettra, nous espérons une reprise dans les meilleures conditions des activités liées au tourisme. Il est pour cela important de restaurer la confiance sanitaire au sein de l'ensemble des acteurs de l'écosystème touristique, que ce soit les professionnels et leurs collaborateurs, les clients, ainsi que l'ensemble des institutions privées ou publiques qui sont directement ou indirectement concernées par ce secteur d'activité si important pour l'économie et l'image de notre pays.

C'est dans ce sens que les membres de l'Alliance France Tourisme ont souhaité contribuer au travers de ce document à élaborer des propositions spécifiques au Plan Sanitaire de reprise d'activité. Ils marquent ainsi leur volonté de soutenir les mesures du gouvernement en la matière.

Celui-ci se compose ainsi de propositions sanitaires que nous pourrions mettre en place au sein de nos entreprises, déclinées en propositions communes et spécifiques à chacune de nos activités.

Soyez assurés de notre soutien et de notre implication totale pour contribuer à la relance économique de notre pays dans les meilleures conditions.

## Les activités de l'Alliance France Tourisme

				
Mobilités / Transport (Aéroports, Gares & Transport ferroviaire et maritime national)	Sites d'accueil de manifestations professionnelles et sportives (Palais des Congrès, parc des Expositions, stades & arenas)	Équipements touristiques, de loisirs et culturels (Parcs de loisirs, à thème, casinos, monuments, sites culturels & naturels)	Hébergements professionnels marchands (Hôtels, Résidences de Tourisme, HPA, Villages Vacances & croisières)	Commerce, restauration & traiteurs (Grands magasins, Cafés, Bars, Restaurants & traiteurs)

# Sommaire

Mot des membres .....	2
Les activités de l'Alliance France Tourisme .....	2
Sommaire .....	3
Préambule .....	4
Enjeux de la filière face au plan sanitaire .....	5
Tronc commun de propositions applicables à l'ensemble des acteurs & secteurs de la filière .....	6
Mesures sanitaires spécifiques par activités.....	10
Sites évènementiels et d'accueil de manifestations professionnelles et sportives.....	10
Équipements touristiques, de loisir et culturels.....	12
Hébergements professionnels marchands .....	14
Commerce (Grands Magasins) & Restauration.....	16
Mobilité / Transport.....	21
Communication .....	23
Vision de l'écosystème du tourisme.....	23
Les étapes de la reprise de l'exploitation .....	25
Coordination & effort .....	25
Les membres.....	26



# Préambule

La charte sanitaire détaillée ci-après se décline d'une part en propositions transverses aux différentes filières du tourisme, formant ainsi un « tronc commun » applicable à l'ensemble des acteurs, et d'autre part en propositions ou modalités spécifiques à certains secteurs d'activité.

Elles s'efforcent de prendre au mieux en compte et d'apporter des réponses concrètes aux problématiques sanitaires, et ce pour les différentes parties prenantes :

- Les clients
- Les collaborateurs
- Les fournisseurs, prestataires et sous-traitants

En ce qui concerne plus spécifiquement les collaborateurs du secteur touristique, on distingue également en règle générale :

- Les collaborateurs en contact régulier avec les clients (ou « front office »)
- Les collaborateurs sans contact avec les clients (ou « back-of-house »)

Les préconisations, globales puis par activités, sont déclinées par chapitre et par thématique.

De façon générale, les propositions de l'Alliance France Tourisme seront susceptibles d'évoluer dans le temps à l'aune des principales mesures décidées par le gouvernement, plus particulièrement en fonction des recommandations relatives aux champs suivants :

- Politique de port du masque ou visière dans les lieux d'accueil du public
- Politique de tests et ouverture ou non à la pratique du protocole par certains acteurs du tourisme
- Maintien de la distanciation physique
- Processus d'information des tiers à suivre dans les cas confirmés ou suspectés, plus particulièrement suite au déploiement de l'application « StopCovid »

Les professionnels de la filière, sur la base des propositions de mesures ci-dessous, seraient s'engager sur une obligation de moyen et non de résultat.

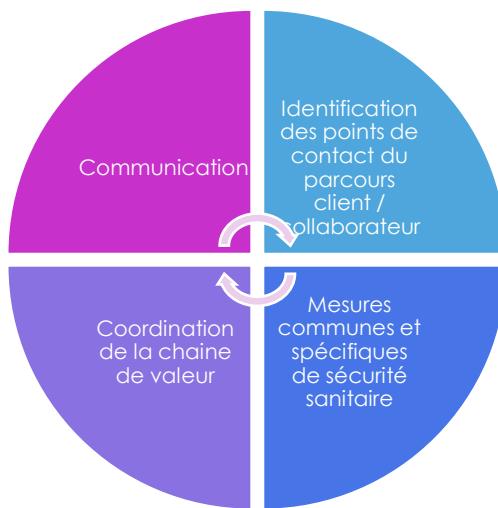
Enfin, leur mise en œuvre est conditionnée à l'existence en amont d'une chaîne logistique nationale complète (production, commande, livraison) assurant un approvisionnement efficient en matériel sanitaire, notamment en gel, masques ou visières, gants, lingettes, produit désinfectant, thermomètres, Plexiglas...



# Enjeux de la filière face au plan sanitaire

L'efficacité du plan sanitaire, devant permettre la remise en marche de l'industrie touristique, doit s'appuyer sur :

- L'identification de tous les points de contact et interactions entre personnes lors de la production du service touristique par les acteurs,
- Les mesures communes et différencierées à appliquer à chacune des activités de la filière,
- La communication devant permettre le rétablissement de la confiance des salariés et des clients,
- Les interactions essentielles entre les acteurs de la filière à prendre en compte dans une vision d'ensemble des mesures de prévention.



# Tronc commun de propositions applicables à l'ensemble des acteurs & secteurs de la filière

Les professionnels du secteur, déjà rompu aux mesures d'hygiène, de sécurité alimentaire et de propreté, sauront s'adapter aux mesures complémentaires qu'appelle la situation sanitaire COVID 19. Les mesures transverses aux différentes filières du tourisme se déclinent comme suit :

Thème	Sujet	Proposition
Suivi	Nomination de référent	<p>Nomination d'un(e) référent(e) de l'application des mesures de prévention COVID-19 au sein de chaque établissement.</p> <p>Il/Elle aura notamment la responsabilité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place les mesures générales ainsi que celles spécifiques à l'exploitation de son site,</li> <li>- Prendre les actions préventives et correctives ainsi qu'effectuer l'amélioration continue de l'application des mesures sanitaires,</li> <li>- S'assurer que le personnel est correctement sensibilisé, formé et applique les mesures de prévention des risques sanitaires,</li> <li>- Appliquer la procédure en cas de suspicion de cas de COVID-19,</li> <li>- S'assurer de la conformité des mesures et procédures en lien avec les demandes du gouvernement,</li> <li>- Maintenir à jour l'ensemble des procédures,</li> <li>- S'assurer du suivi des stocks d'équipements, matériels et produits</li> <li>- Mettre à jour les documents de référence</li> <li>- Effectuer régulièrement un bilan de l'application des procédures de sécurisation sanitaire.</li> <li>- S'assurer de la mise à jour, de la conservation et de la mise à disposition des documents de procédures liés au COVID-19 telle que préconisée par le gouvernement, et en conformité avec les exigences découlant de la RGPD.</li> </ul>
Formation	Formation des prestataires	Définition d'un processus d'échange avec les fournisseurs/prestataires logistiques/intervenants externes pour communication des consignes et l'état de l'activité (fermé/ouvert/ à X% d'activité)
		Définition d'une charte avec les fournisseurs sur les conditions de livraison et d'accès aux établissements pour respecter les obligations d'hygiène (restriction des accès, port de masques et gants obligatoires pour les livreurs, mise à disposition de gel hydroalcoolique ...).
	Formation du personnel	Mise à disposition d'un guide (sous forme de tutoriel/e-learning, ou autre format) sur les mesures Barrière pour les salariés dans le cadre de l'exercice de leur métier.
		Réalisation de réunions d'information (sur la base des éléments du guide) avec l'ensemble des collaborateurs pour transmettre les nouvelles procédures et ainsi les former aux risques et aux nouveaux protocoles à mettre en place avec des sessions spécifiques selon les différents services (réception / accueil, étages, cuisine, service, back office, opérateurs, vendeurs...)
		Une communication spécifique sur la localisation des différents points de lavage des mains et/ou des distributeurs de gel hydroalcoolique sera réalisée sur site. Des supports visuels judicieusement placés rappelleront les étapes nécessaires pour se laver les mains efficacement.
		Diffusion à destination des salariés d'un référentiel de bonnes pratiques ainsi que d'une formation pour qu'ils puissent signaler / alerter les situations anormales sur le lieu de travail.
		Possibilité d'administration de questionnaires pour s'assurer du correct niveau d'information du personnel



Thème	Sujet	Proposition
Détection & gestion des cas suspects	Détection du virus	S'assurer de la mise en place et du respect des protocoles de gestion en cas de suspicion de contagion au COVID-19
		Déclarations des employés de non-présence de symptômes du COVID-19
		Tous les employés ou tiers (clients, fournisseurs & intervenants) présentant des symptômes (difficultés respiratoires, perte de goût ou d'odorat...), seront invités par l'organisation à consulter immédiatement un médecin référent, Centre Covid ou autre organisme sanitaire local de référence.
		Sensibiliser les clients aux gestes barrières et les inviter à effectuer un contrôle de leur température si nécessaire.
		Une attestation pourrait être demandée aux clients de leur innocuité présumée au regard du COVID-19. Cette attestation pourrait prendre la forme d'une déclaration sur l'honneur, incluse dans les conditions générales de vente, sur la non-présence de symptômes. Les clients seront également incités à informer la structure d'accueil en cas de contamination post séjour.
	Mise en isolement	Mise en quarantaine de 14 jours de tout employé avec fièvre et/ou autres symptômes du COVID-19 ou revenant d'une zone déclarée "zone exposition à risque COVID-19".
		Mise à disposition d'un espace dédié d'isolement et de conseil médical pour les participants découvrant des symptômes pendant l'événement, le voyage ou un séjour hébergé.
		Définition en amont d'un parcours d'isolement de cas suspects : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aménagement des zones de quarantaine pour les cas suspects</li> <li>- Désignation d'un itinéraire d'isolement vers les zones de quarantaine</li> </ul>
		Procédure détaillée de mise en isolement suite à la découverte d'un cas suspect sur site (appliquée pour tout employé, client ou tiers intervenant sur site), comprenant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appel du centre 15 ou d'un médecin</li> <li>- Organisation du transport vers l'hôpital désigné</li> <li>- Déclenchement des procédures d'isolement des personnes ayant été en contact avec les personnes suspectées d'infection</li> <li>- Si applicable, procédure de déclenchement de l'alerte via l'application "StopCovid"</li> <li>- Déclenchement des procédures de nettoyage et de désinfection des locaux exposés à des cas suspects de COVID-19.</li> </ul>

Thème	Sujet	Proposition
Gestes Barrière (1)	Qualité de l'air	Dans le cadre de bâtiments sans aération naturelle par fenêtres, comme dans certaines tours, assurer la qualité de l'air (en lien avec le syndic de copropriété de la tour si applicable) : changement plus fréquent des filtres de centrales de traitement d'air (CTA), climatisations fonctionnant avec 100% d'air neuf (si possible) pour un renouvellement de l'air optimal.
		Equipement de l'ensemble des salariés (et des prestataires extérieurs intervenant sur site) en gel désinfectant, disponible également dans tous les vestiaires et salles de repos.
		Equipement de l'ensemble des collaborateurs en masques médicaux type 1 OU en masques grand public (jetables ou réutilisables en tissu) OU visières en fonction des préconisations du gouvernement
		Equipements complémentaires, notamment gants, à la disposition des équipes, pour certaines fonctions (notamment caisses, réception et services) si un stock suffisant est disponible. Dans le cas contraire, lavage des mains toutes les 30 minutes.
		Pour les autres fonctions, port du masque ou visière optionnel ou obligatoire dans les espaces communs (hors espaces privatifs, par exemple les chambres ou mobil-homes) en fonction des préconisations du gouvernement
		Dans les structures où cela s'applique, renfort de l'équipement du service médical
		Mettre à disposition des publics des kits (masques ou visières, gel, etc.), et les inciter à se nettoyer les mains avec la solution hydroalcoolique ou savon, à tous les points de contact du parcours client, et plus particulièrement à l'entrée et la sortie des espaces particulièrement sujets à densification (entrée des bâtiments, sanitaires, restauration, réception...).
	Fournitures de protections	Dans les structures où cela s'applique et est possible, équipement des comptoirs d'accueil (caisse, réception, accueil du spa...) de pare-haleines en plexiglass, et/ou équipement du personnel en visières (notamment les agents de sécurité amenés à pratiquer des palpations de sûreté)
		Organisation de l'arrivée des collaborateurs par un espace où sera installé le nécessaire de désinfection (mains, chaussures...) et de remise des dispositifs de protection (masques ou visières, gel...) le cas échéant
		Dans les structures où cela s'applique et est possible, réorganisation des plannings afin de limiter les regroupements de collaborateurs à un poste de travail donné
		Organisation des horaires et des lieux de repas du personnel afin d'appliquer les règles de distance et les Gestes Barrière
		Pour les métiers concernés, vérification de la sectorisation et de la protection des tenues propres dans les vestiaires. Le linge sale devra être disposé dans des sacs spécifiques accessibles sans manipulation manuelle.
	Organisation du personnel	Organisation de la sortie des collaborateurs par un espace où sera installé une poubelle (à commande non manuelle) destinée au jet des éléments de protection jetables

Thème	Sujet	Proposition
Gestes Barrière (2)	Limitation des points de contact / Mise en œuvre de la distanciation	Consignes systématiques de garder 1m minimum de distance entre individus. Dans les lieux où cela n'est pas faisable : port du masque ou de la visière obligatoire, installation de cloisons mobiles, ou extension temporaire des lieux lorsque cela est possible.
		Mise en place d'éléments de signalisation spécifique (marquage au sol, mural, sur les sièges...), voire de séparation en plexiglas quand cela est possible pour garantir le maintien des distances de sécurité, entre les clients, y compris dans les files d'attente susceptibles de se former à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.
		Dès que possible, s'assurer de la fluidité des files d'attente et du respect du marquage au sol.
		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
		Parcours client adapté depuis l'arrivée et lors de tous les points de contact pour limiter la possibilité de transmission de virus (e.g. process voiturier, placer...)
		Dès que possible, ségrégation des flux entrées et sorties des clients et/ou marque de sens de circulation à l'intérieur des établissements (couloirs, allées...)
		Favoriser le paiement par carte bancaire si possible sans contact. Désinfecter systématiquement les terminaux de paiement. Accepter les pourboires par CB.
		Dès que possible, développement de solutions "Contactless Experience" avec des applications mobiles de paiement (par exemple, par scan du code barre) pour réduire les délais d'attente.
		Quand cela est possible, mise en place de la montée/descente automatiques dans les ascenseurs (aucun contact avec les boutons d'étage).
		Réaménager les espaces de manière à faire respecter les distances de sécurité sanitaire entre les personnes (clients, employés et tiers intervenant sur site). Les modalités d'application seront détaillées par secteur en accord avec les mesures gouvernementales. A titre d'exemple : <ul style="list-style-type: none"><li>- 1m entre chaque table pour les restaurants et prestations traiteurs assis</li><li>- 1 personne / 2,5 m<sup>2</sup> pour les centres de congrès et prestations traiteurs debout</li><li>- 1 personnes / 3 - 5 m<sup>2</sup> pour ce qui est des événements dans les parcs d'expositions</li></ul>
Nettoyage & Désinfection		Protocole complet sanitaire et hygiène revue pour tenir compte des spécificités du virus et adapté à chaque espace (mis à jour régulièrement). Cela comprendra notamment, mais pas uniquement : utilisation de nouveaux produits désinfectants si ceux existants ne suffisent pas, nettoyage plus régulier des poignées de porte...
		Procédure renforcée de nettoyage des zones sensibles et en "back office"
		Augmentation de la fréquence de lavage des uniformes
		Planification de la gestion des déchets à risque (DASRI), notamment les masques : Identification de poubelles spécifiques et traitement spécifique de ces déchets selon les dispositions actuellement en vigueur.
		Créer des rondes de désinfections régulières dans les espaces communs pendant les périodes d'ouverture avec collaborateurs gantés et masqués. Afficher de manière visible au public les horaires de rondes de désinfection de l'espace (comme par exemple dans les toilettes de stations-services)

Thème	Sujet	Proposition
Sensibilisation	Communication sur les mesures à mettre en place	<p>Assurer une communication claire sur l'ensemble des mesures de prévention contre le COVID-19 mises en place dans les structures.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage et communication des règles d'hygiène et des Gestes Barrière dans l'ensemble des espaces</li> <li>- Rappel (audio dans les grands espaces publics type hall quand applicable) et / ou visuels (écrans et kakémonos) des règles de distanciation et d'hygiène</li> <li>- Brief rapide de sensibilisation des clients à l'accueil de l'établissement</li> </ul> <p>Communiquer largement sur cette charte : emailing pré-séjour / pré-visite / pré-événement, site internet, affichage dans les établissements, appli, TV en chambre (si applicable), chevalet... en interne et en externe</p>
Long terme	Long terme	Sur le long terme, certaines infrastructures touristiques (notamment les aéroports) devront s'équiper de dispositifs sanitaires susceptibles d'être activés à la demande des autorités et d'assurer la flexibilité des opérations pour pouvoir répondre sans délai à une telle demande.

## Mesures sanitaires spécifiques par activités

En complément des mesures de tronc commun applicables à l'ensemble des acteurs, certaines activités devront intégrer des mesures complémentaires en lien avec leurs spécificités.

Ces mesures se déclinent comme suit :

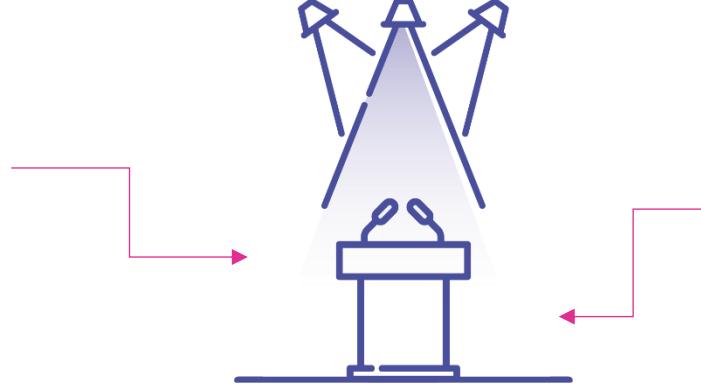
### Sites événementiels et d'accueil de manifestations professionnelles et sportives

(Palais des congrès, parcs d'exposition, salles multifonctionnelles, stades, arenas...)

#### Espaces publics

##### (front office) :

- Accueil, vestiaire, WC
- Conférence
- Restauration
- TPE, caisse



#### Espaces collaborateurs

##### (back office) :

- Maintenance (Montage, démontage)
- Régie
- Agent de sécurité (palpation)
- Fournisseurs, sous-traitants, livraisons

Rappel : Ces mesures spécifiques exclusivement au secteur des sites d'accueil de manifestations professionnelles viennent **s'ajouter aux dispositifs applicables à l'ensemble de la filière du tourisme.**

Thème	Sujet	Proposition
Formation	Formation du personnel et des prestataires	Établissement d'un Référentiel de sécurisation sanitaire des événements, en concertation avec les autorités, diffusion à l'ensemble des entreprises-membres et mise à jour le cas échéant au regard des bilans d'efficacité établis par les professionnels à partir de leurs retours terrains.
Gestes Barrière	Réaménagement & restrictions d'activité	Dans un premier temps, du 11 mai au 15 juillet, réouverture des seuls événements professionnels, dont les comportements sont plus simples à évaluer et à contrôler, pour tester l'ensemble des mesures qui seront mises en place et bénéficier d'un retour d'expérience.
		Registre des entrées / sorties avec obligation de passer par l'accueil ; information à donner par le responsable de site.
		A partir du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, il est proposé de diviser les capacités normalement autorisées. Cette disposition implique de disposer d'une solution de comptage fiable permettant de connaître l'effectif présent à chaque instant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les centres de congrès : 1 personne pour 2,5 m<sup>2</sup></li> <li>- Pour les parcs des expositions : 1 personne pour 3 à 5 m<sup>2</sup>.</li> </ul> Au-delà du 15 juillet 2020, une révision des calculs d'effectif pourra être progressivement opérée pour tendre vers les dispositions prévues dans le règlement de sécurité contre les risques de panique et d'incendie.
		Pour les événements sportifs, réouverture progressive et adaptée jusqu'au 30 juillet, avec un public ciblé : 20 à 30 % des jauge / abonnés et partenaires.
		Dans les structures où cela est possible, création d'un espace de restauration temporaire dans le hall s'il est plus grand que les restaurants.
		Suppression d'1 chaise sur 3 en salles de réunion et restaurants.
		Fermetures des buvettes et hospitalités.
		Nettoyage & désinfection
		Identification des zones à fortes densités lors d'événements (accueil, restauration, toilette...) afin de mettre en place des dispositifs renforcés de désinfection.
		Autres
Sensibilisation	Communication sur les mesures à mettre en place	Pendant les périodes de montage et de démontage d'un évènement : Appliquer les préconisations gouvernementales en matière de sécurisation sanitaire des employés, en s'inspirant notamment des mesures mises en place dans le secteur du bâtiment et le secteur de la propreté, et en les adaptant le cas échéant.
		Pendant l'événement : Appliquer les préconisations gouvernementales en matière de sécurisation sanitaire des employés, en s'inspirant notamment des mesures mises en place dans le secteur du commerce de détail et le secteur de la propreté, et en les adaptant le cas échéant.
Long Terme	Long Terme	En amont et quelques jours avant la tenue de l'événement, sensibiliser les publics événementiels aux règles de sécurité sanitaire générales (notamment les Gestes Barrière et les règles de distanciation) et particulières (liées aux rassemblements événementiels) à travers les relais de communication de l'organisateur auprès de ses publics (site internet, messageries, réseaux sociaux, etc.).
		L'association des professionnels de l'événementiel s'engage à diffuser auprès de ses membres toutes les mesures de sécurité sanitaire.
Long Terme	Long Terme	Si le port du masque devient obligatoire, installation de caméras détectrices de port du masque.

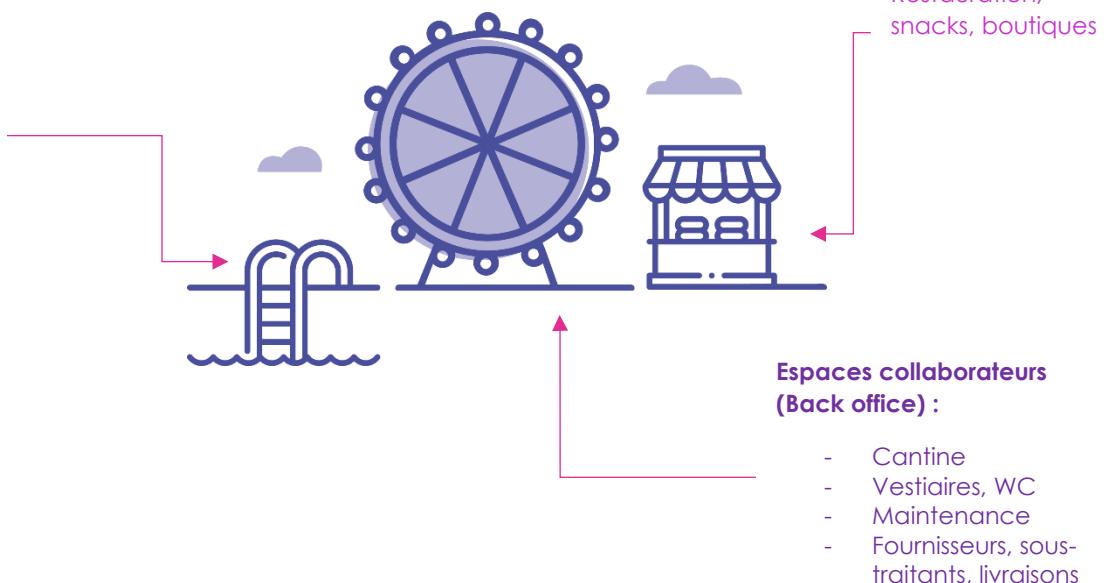


## Équipements touristiques, de loisirs et culturels

(Parcs de loisirs, à thème, casinos, monuments, sites culturels & naturels)

### Espaces publics (front office) :

- Piscine, espace bien-être
- Kids club
- Attractions, casinos
- Accueil
- TPE, caisse



### Espaces collaborateurs (Back office) :

- Cantine
- Vestiaires, WC
- Maintenance
- Fournisseurs, sous-traitants, livraisons

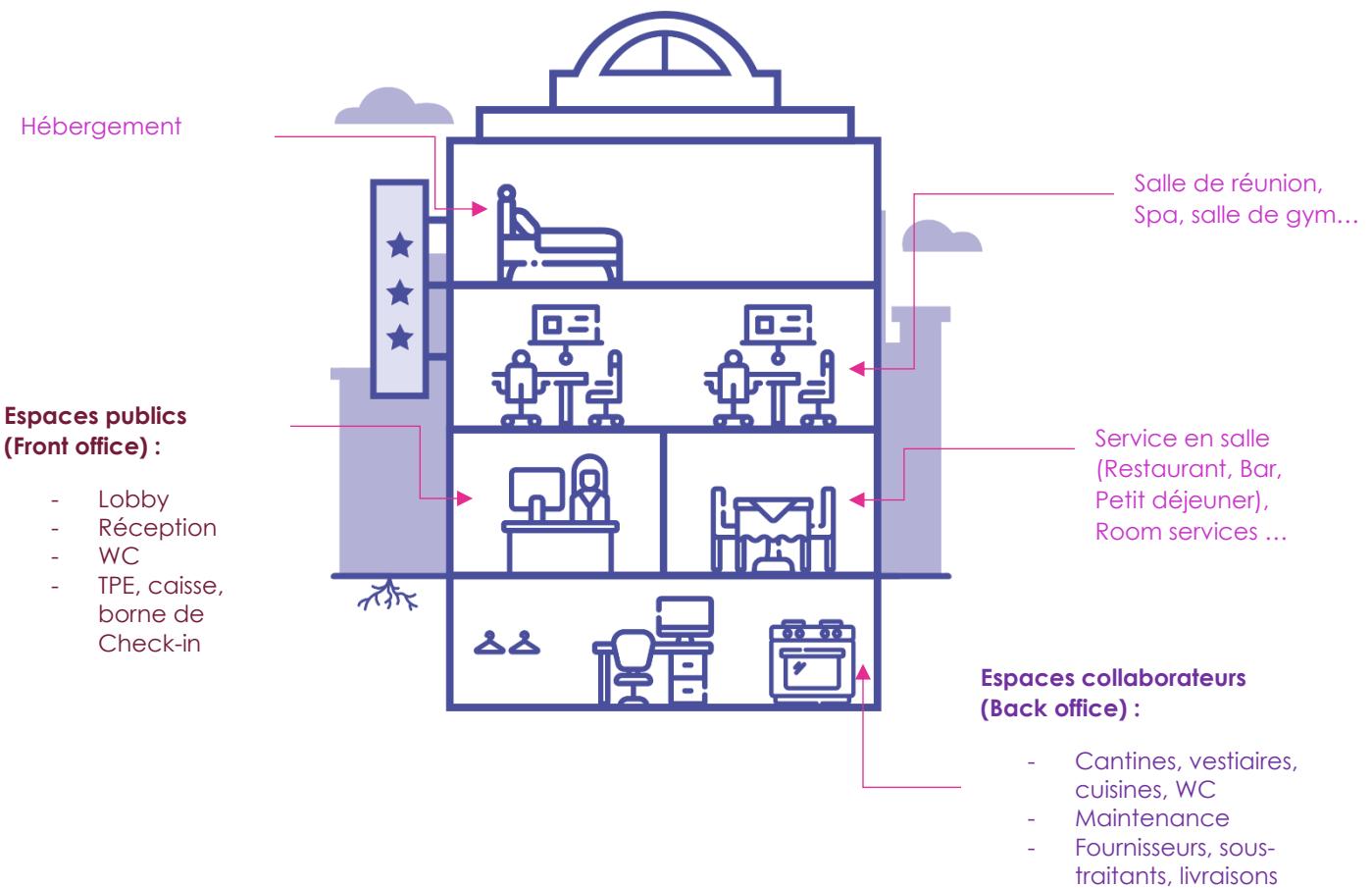
Rappel : Ces mesures spécifiques exclusivement au secteur des équipements touristiques, de loisir, culturels et naturels viennent **s'ajouter aux dispositifs applicables à l'ensemble de la filière du tourisme**.

Thème	Sujet	Proposition
Gestes Barrière (1)	Réaménagement & restrictions d'activité	Contrôle et limitation de l'accès, Interruption momentanée de l'activité qui ne pourrait pas faire l'objet de mesures de prévention (retrait des mascottes du site lorsque aucune solution ne permet de respecter les mesures de distanciation physique), etc...
		Concernant les casinos, dans un premier temps, réouverture uniquement des jeux compatibles avec les exigences sanitaires, c'est à dire les jeux fonctionnant de manière automatique : machines à sous et jeux de table exploités sous leur forme électronique, les jeux traditionnels (cartes etc.) restant fermés. Adapter le programme d'évènements aux exigences sanitaires et aux décisions du gouvernement.
	Limitation des points de contact / Mise en œuvre de la distanciation (1)	Mettre en place des marquages au sol et une signalisation pour le maintien des distances de sécurité de 1m entre les clients dans les zones vitrées ou les clients s'arrêtent pour admirer la vue (dans un zoo, dans un établissement d'observation panoramique au sommet d'un monument...). Dans le cas de figure où l'implantation de Barrière physiques n'est pas réalisable, des dispositifs de distanciation physique sont mis en place : des sièges laissés volontairement vides permettent de respecter les prescriptions de distanciation physique dans les attractions et lieux de spectacles, une dé-densification des tables de restaurant et une régulation des flux en boutique permettent d'accueillir le public en toute sécurité.

Gestes Barrière (2)	<p>Limitation des points de contact / Mise en œuvre de la distanciation (2)</p>	<p>Aménagement dans les casinos des conditions d'exploitation des machines à sous et des jeux exploités sous leurs formes électroniques afin d'éviter la proximité des joueurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- installation de panneaux translucides (de type plexiglas) entre les appareils qui seraient trop proches afin d'isoler les clients ;</li> <li>- ou séparation des appareils à des distances d'au moins 1 mètre, éventuellement par redéploiement physique des appareils et de leur système de vidéoprotection associé ;</li> <li>- ou, en cas d'impossibilité d'appliquer l'un ou l'autre de ces dispositions, mise hors service d'un appareil sur deux adjacents.</li> <li>- Un protocole sera établi par chaque établissement pour régir les éventuels cas des interventions techniques nécessaires sur un appareil pendant des opérations de jeux.</li> </ul> <p>Pour les casinos, qui contrôlent les entrées des clients en vertu d'une obligation réglementaire (interdiction des mineurs et des personnes exclues de jeux), les contrôleurs seront équipés de masques ou de visières et de gants selon les recommandations sanitaires du gouvernement. Au moment de l'identification, les clients devront se présenter à la distance prévue par un marquage au sol. De même, la file d'attente qui pourrait éventuellement se former sera matérialisée au sol par un marquage visible.</p> <p>Organisation des caisses de change suivant le même principe que les postes de contrôle aux entrées avec le personnel aux caisses séparé des clients par un écran de protection de type plexiglas permettant la distanciation.</p>
	Nettoyage & désinfection	Désinfecter régulièrement les surfaces de contact typique aux établissements de loisirs : distributeurs automatiques de billets, machines à sous (dans les casinos), autres appareils de jeux...

## Hébergements professionnels marchands

(Hôtels, Résidences de Tourisme, Hôtellerie de Plein Air, Villages Vacances & Croisières)



Rappel : Ces mesures spécifiques exclusivement au secteur des hébergements professionnels marchands viennent *s'ajouter aux dispositifs applicables à l'ensemble de la filière du tourisme*.

Thème	Sujet	Proposition
Formation	Formation du personnel	Encadrer l'étape de récupération du linge et des draps (si service disponible) dans le respect de la Fiche Métier rédigée par le ministère du travail.
Gestes Barrière (1)	Fournitures de protections	Dans les structures où cela s'applique et est possible, notamment celles offrant des prestations haut de gamme, mise à disposition complémentaire de contenants individuels de gel désinfectant dans les espaces privatisés de séjour, par exemple dans les hébergements, intégration d'un flacon (ex : 30 ml) de gel hydroalcoolique au coffret de produits d'accueil.
	Limitation des points de contact / Mise en œuvre de la distanciation	Adapter le programme d'animations (y compris club(s) enfants et ados) et l'ouverture des services et installations (notamment piscines) aux exigences sanitaires et aux décisions du gouvernement.
		Dans les structures où cela s'applique et 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.
		Dans le restaurant et/ou salle de petit déjeuner, gestion des flux clients par rapport à la superficie de la salle et autour des buffets (s'il y en a un) ainsi que d'un comptage précis entre les entrants et les sortants. Si possible, attribution d'une table par famille pour toute la durée du séjour.

Thème	Sujet	Proposition
Gestes Barrière (2)	Réaménagement & restrictions d'activité	Adaptation des salles & des terrasses en intégrant 1 mètre de distance entre chaque table.
		Réduction du nombre d'événements collectifs : 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...).
		Revue du programme d'animations avec possibilité de limiter à moins de 100 personnes pour les animations avec le respect de la distanciation physique.
		Pour les croisières, annulation des escales dans les territoires contaminés et restriction de l'accès à bord de passagers selon les pays fréquentés dans les 15 jours avant.
	Nettoyage	Normes espaces enfants similaires aux espaces scolaires (application normes écoles) et nettoyage systématique des mains à l'arrivée et nettoyage des jeux après utilisation, etc. (ou mise en quarantaine)
		Modalités adaptées pour le nettoyage des chambres occupées et libérées
		Révision du planning de nettoyage des chambres pour éviter autant que possible le travail en duo.
		Renforcer le nettoyage et la ventilation des hébergements. Privilégier un nettoyage-désinfection humide.
	Respect de délais	Respecter idéalement un temps de latence d'au moins 3 heures avant la prise en charge des draps et du linge.
		Favoriser au maximum la rotation des chambres entre les clients en fonction de l'occupation de l'établissement, c'est-à-dire laisser le plus longtemps possible une chambre sans occupant entre deux réservations.
	Clubs enfants	Possibilité de prise de température dans les clubs enfants si recommandé (sous réserve de disponibilité du matériel et d'autorisation de le faire).
	Piscine et espaces aquatiques	Limitation de la capacité d'accueil des piscines et espaces aquatiques, suivant les prescriptions du HCSP, pour permettre la mise en place de la distanciation sociale et respecter les recommandations des autorités. Pour les piscines, intérieures privilégier les ventilations / ouvertures naturelles cet été.
		Affichage à l'entrée des Gestes Barrière, distanciation, restrictions d'accès (habituelles + troubles respiratoires et digestifs).
		Ajuster les réglages de l'eau pour être toujours dans le haut de l'abaque en termes de chlore actif dans l'eau.
		Désinfecter régulièrement, ou Réduire ou Supprimer (si désinfection trop difficile) les mobiliers type transats afin de respecter la distanciation sociale et de faciliter le nettoyage des plages du bassin.
		Mise à disposition de gel et produits désinfectants dans les vestiaires. Application de rondes de nettoyage régulières.
	Cuisine	Accentuer les process hygiène de cuisine et notamment réception des marchandises, nettoyage des produits ...
		Mise en place d'un process de lavage des mains toutes les 30 minutes pour tous les collaborateurs.
		Port obligatoire du masque ou visières et de gants (si stock suffisant) pour les équipes manipulant des aliments.

## Commerce (Grands Magasins), Restauration & Traiteurs

(Grands magasins, Cafés, Bars, Restaurants & traiteurs)

### Espaces publics (front office) :

- Accueil, wc
- Sécurité (palpation)
- TPE, caisse,
- Restauration



### Espaces collaborateurs (back office) :

- Cuisine, vestiaire, WC, office
- Fournisseurs, sous-traitants, livraisons

### Commerces

Rappel : Ces mesures spécifiques exclusivement au secteur des commerces (grands magasins) viennent *s'ajouter aux dispositifs applicables à l'ensemble de la filière du tourisme.*

Thème	Sujet	Proposition
Gestes Barrière	Limitation des points de contact / Mise en œuvre de la distanciation	Diminution du nombre de caisses en self-check out ouvertes, des bornes en libre-service et bornes de détaxe.
		Suppression des paniers/sacs en libre-service.
	Réaménagement & restrictions d'activité	Registre des entrées / sorties obligation de passer par l'accueil : information à donner par le responsable de bâtiment.
		Horaires magasins : réduction des heures d'ouverture (1h/1h30 minimum) + annulation des nocturnes.
	Nettoyage	Avant réouverture : Etat des lieux par une société de nettoyage Désinfection générale des locaux Redéfinition du champ d'action et des protocoles de nettoyages / Mise en place d'un contrat ponctuel de nettoyage et désinfection avec une société prestataire Vérification de la capacité des sociétés de nettoyage externes à assurer le respect des protocoles définis Se rapprocher des brasseurs pour le protocole de sanitation des tirages pression (objectif limiter contamination suite à la mise en arrêt)
		En complément, certains acteurs ont fermé les magasins pendant 1h en milieu de journée pendant les premières semaines de reprise pour permettre le nettoyage/désinfection des corners par le personnel.
		Mise en place de nettoyage régulier des surfaces commerciales notamment les allées.

## **Restauration**

Rappel : Ces mesures spécifiques exclusivement au secteur de la restauration et des traiteurs viennent s'ajouter aux dispositifs applicables à l'ensemble de la filière du tourisme.

Thème	Sujet	Proposition
Gestes Barrière (1)	Limitation des points de contact / Mise en œuvre de la distanciation	Accompagnement des clients avec règle de distance d'1 mètre.
		Association de chaque console / buffet à une équipe / maître d'hôtel / commis spécifique afin de limiter le nombre de personnes en contact.
		Aucun passage ni présence de collaborateur autre que le barman (et éventuel commis pour les gros sites) derrière le comptoir.
		Remise d'une carte à usage unique au client OU renvoi à la carte reçue sur son téléphone lors de sa réservation OU désinfection avant et après chaque remise au client des cartes dans des protections plastifiées
		Utilisation de gants jetables ou lavables (à définir et si stock suffisant disponible) pour le port des assiettes et plats
		Il conviendra de laisser les limonadiers sur les consoles afin de ne pas ranger dans les poches.
		Si possible, service de pain individuel à l'anglaise ; pour les sites utilisant la baguette, vérification de la protection de la personne qui coupe et dispose le pain dans les corbeilles et désinfection de ces corbeilles après chaque utilisation en fin de repas
		Remplacement des sucres ou sucriers par des bûchettes ou morceaux de sucre enveloppés
		Présentation des boîtes à thé en assurant le service du sachet à l'aide d'une pince
		Individualisation de la mise à disposition de sauces ou saucières
		Vestiaires (dans les sites en étant équipés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à disposition de housses individuelles et houssage par les clients eux-mêmes avant rangement par l'hôte(ss)e d'accueil</li> <li>- ET dématérialisation des tickets OU système sans contact de distribution de tickets</li> </ul> OU Arrêt de la prise en charge des vestiaires client
		Utilisation de surnappes et serviettes à usage unique (jetables ou lavables après chaque client)
		Ne plus disposer sur table d'éléments d'art de la table susceptibles d'être réutilisés par plusieurs clients à la suite (assiettes de présentation, ménages, verres à vin, pots à sauce...)
		Les éléments d'assaisonnement (sel poivre, huile d'olives ...) ne seront remis que sur demande du client avec une désinfection par lingette avant et après remise au client
		Les lieux ou moments de concentration de type buffet ou banqueting seront repensés et encadrés pour éviter le regroupement de clients et de salariés.
Réaménagement & restrictions d'activité		Registre des entrées / sorties obligation de passer par l'accueil : information à donner par le responsable de bâtiment.
		Adaptation des salles & des terrasses en intégrant 1 mètre de distance entre chaque table et chaise.
		Sur préconisation du gouvernement, pas de distance obligatoire entre chaises pour les "groupes constitués", notamment les couples, familles, colocataires...
		Dès que possible, étalement du nombre des services dans les restaurants avec réservation en amont pour éviter l'affluence quand applicable.

Gestes Barrière (2)	Nettoyage	<p>Avant réouverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat des lieux par une société de nettoyage</li> <li>- Désinfection générale des locaux</li> <li>- Redéfinition du champ d'action et des protocoles de nettoyages / Mise en place d'un contrat ponctuel de nettoyage et désinfection avec une société prestataire</li> <li>- Vérification de la capacité des sociétés de nettoyage externes à assurer le respect des protocoles définis</li> </ul> <p>Se rapprocher des brasseurs pour le protocole d'hygiène des tirages pression (objectif limiter une contamination suite à la mise en arrêt)</p> <p>Mise en place d'une personne dédiée à 100% à la désinfection des zones de contact et au réapprovisionnement des postes de nettoyage</p> <p>Vérification du matériel de lavage et lessiviel afin de garantir la bonne désinfection de la vaisselle et des ustensiles de cuisine</p> <p>Contrôle renforcé dans le cadre du plan de nettoyage de la présence des dispositifs de nettoyage et de désinfection des mains</p> <p>Accentuer les process hygiène de cuisine et notamment réception des marchandises, nettoyage des produits ...</p> <p>Mise en place d'un process de lavage des mains toutes les 30 minutes pour tous les collaborateurs, avec mise en place d'un minuteur avec sonnerie.</p> <p>Pour la plonge, désinfection toutes les heures des zones de contact (douchette, poignées...)</p> <p>Pour la zone de stockage de nourriture : Désinfection toutes les heures des zones de contact (poignées, portes...). Nettoyage des étagères de stockage : trois fois dans la semaine</p> <p>Nettoyage de la zone de réception des marchandises et du matériel (chariots, balances...) après chaque livraison le matin et tous les soirs</p> <p>Le personnel doit se désinfecter les mains avant de servir une table ou de toucher à de la vaisselle propre</p> <p>Nettoyage et désinfection des carafes à eau en machine à laver à 60° systématiquement après usage.</p> <p>Désinfection à la lingette des limonadiers après chaque ouverture de bouteille.</p> <p>Désinfection des couverts avec des lingettes désinfectantes</p>
		<p>Port obligatoire du masque ou visière et de gants (si stock suffisant disponible) pour les équipes manipulant des aliments.</p> <p>Pour manipulation de produits alimentaires, en plus de la tenue de travail habituelle, port de blouses jetables ou tablier plastique + gants jetables (si stock suffisant disponible) ou lavage des mains toutes les 30 minutes + masque type chirurgical jetable ou visières+ calot/charlotte/toque</p> <p>Désinfections avec des lingettes désinfectantes de tous les appareils de flambages et de service</p>

## Traiteurs

Rappel : Ces mesures spécifiques exclusivement au secteur des traiteurs viennent **s'ajouter aux dispositifs applicables à l'ensemble des filières du tourisme et de la restauration.**

Thème	Sujet	Proposition
Gestes Barrière (1)	Limitation des points de contact / Mise en œuvre de la distanciation	<p>Pour les livraisons chez le client / sur le lieu de l'évènement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des Gestes Barrière et Mise en œuvre des préconisations de la Fiche Métier du gouvernement pour les chauffeurs-livreurs</li> <li>- Si possible, éviter la signature de bons de livraison (ex : dématérialisation)</li> <li>- Vérification des coordonnées de livraison en amont pour éviter tout risque d'attente</li> <li>- Si livraison chez un particulier, envoi d'un SMS en amont pour avertir de l'horaire approximatif de livraison et organiser la livraison sans contact et en respectant les Gestes Barrière</li> </ul>
		<p>Montage d'une prestation sur les lieux d'évènements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matériel sur les évènements livré protégé pour garantir la qualité sanitaire</li> <li>- Registre des entrées des prestataires</li> <li>- Planning de livraison / des interventions favorisant la distanciation</li> <li>- Respect de la distanciation lors des montages, sinon port du masque ou visière</li> </ul>
		<p>Distanciation physique sur les tables :</p> <p>1 m entre chaise et entre tables, avec des exceptions possibles pour les personnes appartenant à un même groupe constitué (ex : couples/familles)</p>
		<p>Gestion de l'arrivée et du départ des clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recommandation d'horaires différenciés pour faciliter les arrivées des clients (sur invitation) et/ou organisation de files d'attentes selon les préconisations applicables à tous les secteurs (marquage...)</li> <li>- Si le lieu le permet, séparation des entrées des clients venant pour des évènements différents qui ont lieu simultanément</li> <li>- Si le lieu le permet, séparation des flux d'entrée et de sortie des invités</li> </ul>
		<p>Si l'espace office ne permet pas l'application du ratio général de 1 employé pour 4 m<sup>2</sup>, port de masque ou visière obligatoire</p>
		<p>Dès que possible, séparation des différents postes (débarrassage, dressage...) pour éviter toute intersection des flux</p>
		<p>Lors de la manipulation de nourriture, blouse ou tablier plastique + masque ou visière + gants (si stocks le permettent) ou lavage des mains toutes les 30 minutes (avec rappels)</p>
Réaménagement & restrictions d'activité (1)		<p>Pendant la période de circulation du virus, restriction des jauges :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestations assises : mêmes standards que pour les restaurants traditionnels ; distanciation d'1m par table et entre chaque chaise</li> <li>- Prestations debout / cocktail : même standards que pour les congrès professionnels ; 2,5 m<sup>2</sup> / personne</li> <li>- Pour les prestations de type réunion, plénière : distanciation des chaises d'1m et/ou conservation d'1 chaise sur [X] pour respecter la distance d'1 m</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduction voire suppression des éléments en self-service</li> <li>- Buffets avec service par maîtres d'hôtels pour le service de boissons et/ou le live cooking : distanciation d'1m OU port de masque ou visière OU protection en plexiglass</li> <li>- Aucun matériel (assiettes, fourchettes, serviettes etc.) en libre-service ; distribution via le service au plateau par le maître d'hôtel</li> </ul>

Gestes Barrière (2)	Réaménagement & restrictions d'activité (2)	Suppression d'éléments à table : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de bouteilles sur table</li> <li>- Pas de produits à partager (beurre y compris)</li> <li>- Pas de boisson en libre-service</li> <li>- Bouteilles individuelles pour les réunions &amp; séminaires</li> </ul>
		Suppression d'éléments sur le buffet : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revoir les ratios de dressage en limitant à X pièces par support selon sa taille (assiette, plateau...), à environ 50% des volumes mis habituellement</li> <li>- Ne pas proposer de produits à partager (avec ou sans couvert) ou en libre-service ; Service à la pince</li> <li>- Pas de pièces cocktail à prendre à la main</li> <li>- Live cooking maintenu mais avec visière, gants et buffet de plus d'1m</li> <li>- Favoriser le service au plateau</li> </ul>
	Nettoyage	<p>Nettoyage et désinfection des lieux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ronde de nettoyage des points de contacts toutes les 30 minutes pendant les évènements</li> <li>- Laisser les portes ouvertes si possible (hors portes coupe-feu, chaîne du froid ou distanciation des clients) afin de diminuer les points de contact</li> <li>- Nettoyage complet des lieux entre chaque évènement</li> </ul> <p>Pour les camions de livraison, désinfection des cabines entre chaque chauffeur.</p>

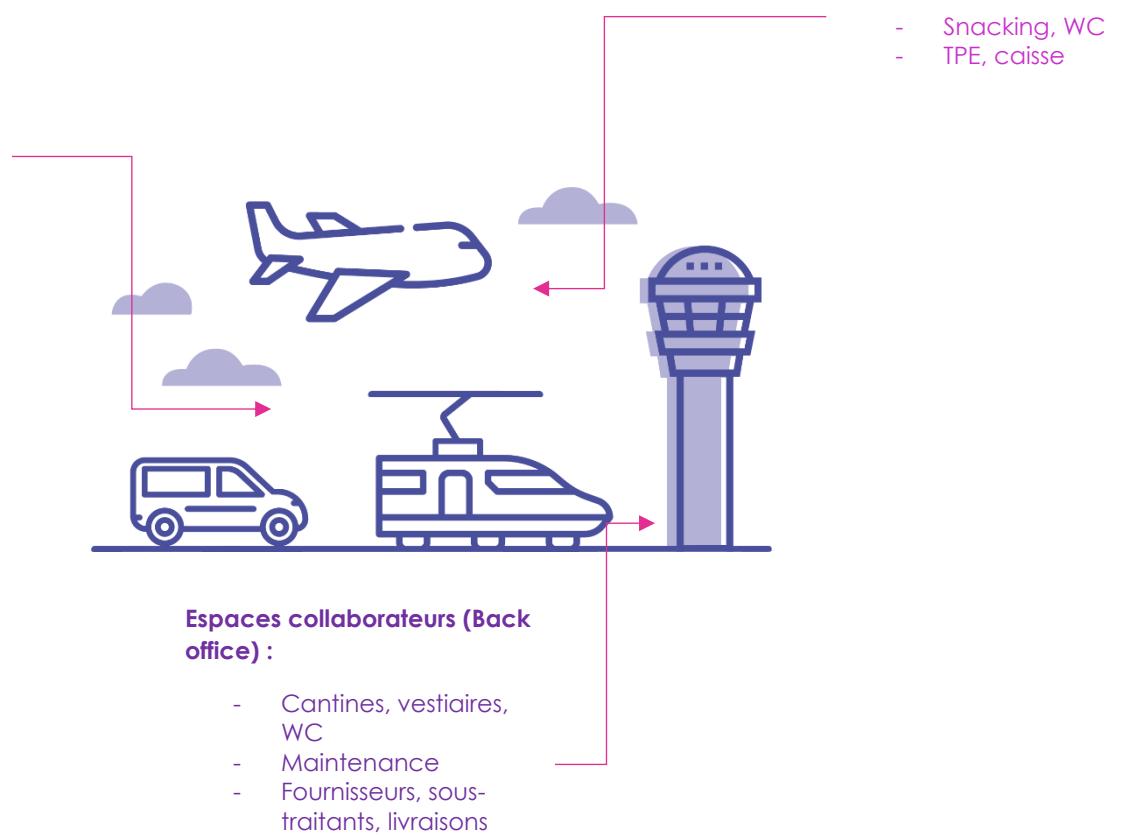


## Mobilité / Transport

(Aéroports, Gares & Transport ferroviaire et maritime national)

### Espaces publics (Front office) :

- Accueil
- Restauration, commerce, WC
- Sécurité (palpation)
- TPE, caisse



Rappel : Ces mesures spécifiques exclusivement au secteur des mobilités / du transport viennent **s'ajouter aux dispositifs applicables à l'ensemble de la filière du tourisme.**

Thème	Sujet	Proposition
Détection & gestion des cas suspects	Mise en isolement	Interdire l'entrée dans le pays de personnes détectées malades et interdire l'embarquement aux personnes malades ainsi que mises en quarantaine.
Gestes Barrière (1)	Fournitures de protections	Renforcer les équipements individuels de protection pour les agents des inspections de filtrage à l'embarquement des vols ou des trains internationaux hors Schengen (Eurostar)
		Obligation du port du masque ou visière dans les transports ferroviaires, afin notamment de lever les difficultés liées aux règles de distanciation entre les voyageurs.

Gestes Barrière (2)	Limitation des points de contact / Mise en œuvre de la distanciation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matérialisation physique des espaces entre personnes à chaque lieu d'attente (notamment : salle d'attentes, quais des gares, enregistrement, dépôse-bagages des aéroports, PIF, PAF) par marquage au sol et pour respecter une distance minimum d'1,5m ;</li> <li>- Revoir les normes du nombre de personnes à proportion de la consommation supplémentaire d'espace induite par la distanciation physique (par exemple sur les trains, les bateaux ou les vols très chargés) ;</li> <li>- Neutraliser l'usage d'un siège sur deux dans les zones d'attente ;</li> <li>- Pour l'embarquement, mettre en place des procédures évitant les attroupements.</li> </ul> <p>-En livraison bagages, matérialiser au sol des positions d'attente ou revoir les processus de livraison bagages.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fermer temporairement des équipements en usage collectif non indispensables au fonctionnement de l'aéroport (salles de culte, salles fumeurs, aires de jeu, nurseries, etc.) ;</li> <li>- Prévenir les attroupements par une surveillance générale des zones et, là où ils sont installés, par les systèmes de comptage et de suivi des flux et déclencher des alertes (annonces sonores par exemple).</li> </ul>
	Réaménagement & restrictions d'activité	<p>Lors des inspections avant l'embarquement, adapter les procédures pour limiter les contacts entre passagers et personnels au strict nécessaire (le recours à la palpation sera limité aux cas extrêmes ainsi que la fouille, celles-ci faisant l'objet de précautions particulières).</p> <p>Le trafic ferroviaire a chuté jusqu'à atteindre une offre minimale de 7 % des TGV et 15 % des TER en circulation. S'agissant du transport de marchandises, la filiale Fret SNCF a quant à elle maintenu son activité à hauteur de 60 % du plan de transport pour garantir l'approvisionnement du pays.</p>
	Nettoyage	<p>La remise en circulation d'un train sur deux (progressivement pour les TGV, plus rapidement pour les transports du quotidien) et l'objectif de reprendre une activité normale à l'été.</p>
	Autres	<p>Renforcement des mesures de nettoyage et désinfection spécifiques aux postes d'inspection filtrage avant l'embarquement d'un vol, d'un bateau ou d'un train.</p> <p>Le trafic aérien ne pourra reprendre, spécialement en dehors de l'espace européen si les passagers ne bénéficient pas d'un ""Habeas corpus"" sanitaire, c'est-à-dire de la garantie de ne pas être mis en ""quatorzaine"" de façon arbitraire sur simple prise de température à l'arrivée mais après confirmation par des tests reconnus internationalement et décision d'un médecin.</p> <p>Ces mesures seront en effet d'autant plus efficaces qu'elles feront l'objet d'une coordination la plus large possible au niveau européen puis mondial et entre les différents acteurs du secteur aérien.</p>
	Long Terme	<p>Si le port du masque ou de la visière devient obligatoire, installation de caméras détectrices de masques ou de visières, en complément de l'installation des autres dispositifs sanitaires du tronc commun (notamment de prises de température s'ils deviennent permanents dans les aéroports, à travers des portiques par exemple)</p>

## Communication

Dans le but de rétablir un climat de confiance sanitaire nécessaire à la consommation (clients) et à la production (collaborateurs), la communication des mesures appliquées sera clairement et distinctement faite auprès des différents publics concernés par la filière.

En effet, la reprise économique de la filière ne pourra se faire efficacement sans donner de la visibilité au consommateur afin que celui-ci puisse se projeter et effectuer des réservations de prestations pour son séjour. La prise de réservation, notamment auprès des professionnels de l'hébergement marchand, est un préalable incontournable de la remise en marche. Elle permettra également de dimensionner de manière adéquate les dispositifs de prévention des risques sanitaires en fonction de la fréquentation prévisionnelle.

Sur le modèle de ce qui avait été mis en œuvre dans le secteur aérien dans les mois ayant suivi les attentats du 11 septembre 2001, et qui avait permis de progressivement rétablir la confiance du grand public vis-à-vis du voyage, un dispositif de mise en sécurité sanitaire va devoir être mis en place.

En effet, tout comme les mesures de sécurité mises en place dans l'aérien il y a 20 ans n'auraient pas eu les mêmes effets si elles avaient été uniquement déployées par quelques compagnies ou aéroports, celles visant aujourd'hui à contenir durablement l'épidémie vont devoir être largement diffusées dans l'écosystème touristique, qui est beaucoup plus diffus.

La mise en place d'un label ou d'une certification sous la caution de l'État serait de nature à contribuer au « choc de confiance ».

## Vision de l'écosystème du tourisme

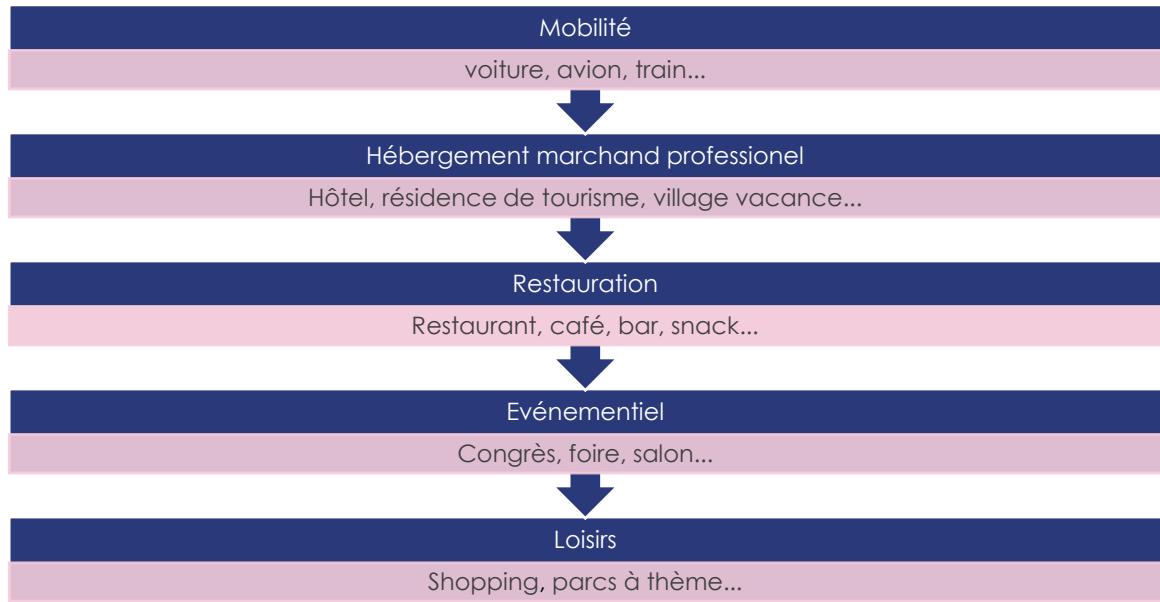
Il est à souligner l'interdépendance de l'ensemble de ces acteurs.

En effet, les mobilités par train ou avion doivent permettre aux voyageurs de se déplacer dans une destination où ils pourront trouver un hébergement marchand, se rendre à un évènement, se restaurer, faire du shopping ou encore se divertir dans des sites d'activités de loisirs tels que des parcs à thèmes.

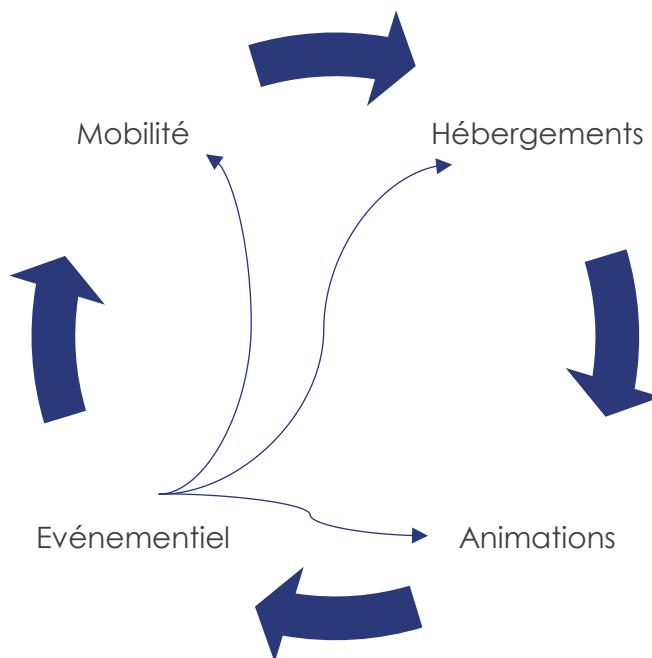
Tous ces sujets sont connectés, traditionnellement pour correspondre aux attentes et attractivités des destinations (motivation de déplacement), et dans le cas présent en matière d'enjeu sanitaire : chaque acteur est le maillon d'une chaîne de valeur, économique et sanitaire, commune à toute la filière.



Les points de contact du parcours client intègrent tout ou partie des acteurs de la filière tourisme :



Toutes les branches sont liées dans la chaîne de valeur et contribuent à l'attractivité nécessaire au déclenchement de la motivation de voyage et à la consommation de services touristiques. Il faut s'assurer que la sécurité sanitaire soit opérationnelle sur l'ensemble de la chaîne pour que celle-ci fonctionne de façon optimum.



Les motivations initiales de voyages ont des impacts sur les autres branches. Exemple : un événement professionnel peut être la motivation de déplacement d'un touriste, ce qui générera des actes de consommation auprès des hébergeurs professionnels et des acteurs de la mobilité.

# Les étapes de la reprise de l'exploitation

## Préparation (prérequis) :

- Définir les éléments du plan sanitaire requis pour la reprise du secteur, en veillant à l'équilibre de la chaîne de valeur représentée par l'ensemble des branches des membres de l'Alliance France Tourisme :
  - o Établir les processus au sein des organisations et pour leurs sites
  - o Acquérir les équipements nécessaires à la mise en place du plan sanitaire et les mettre à la disposition des sites et des équipes.
  - o Aménager les lieux de travail et d'accueil du public (marquage au sol, signalétique...)
  - o Nommer un référent pour chaque site
  - o Former les équipes concernées par les mesures du plan sanitaire
  - o Communiquer auprès du public sur les mesures en place dès la phase de renseignement et de réservation

## Préouverture :

- S'assurer que tous les sites ont effectué les actions préalables (désinfection et nettoyage) à la réouverture et soient ainsi opérationnels à la reprise de l'exploitation (par exemple, mise en place d'un label).

## Phase opérationnelle :

- Faire le suivi des actions de prévention auprès des clients et des collaborateurs.
- Adapter et faire évoluer les mesures dans le cadre des évaluations.
- Déployer les évolutions du dispositif de prévention des risques en conformité avec les recommandations des pouvoirs publics.

Les mesures qui seront applicables à la reprise opérationnelle, pourront être assouplies en fonction des recommandations du gouvernement et de l'évolution de la situation dans le temps.

## Coordination & effort

L'ensemble de ces dispositifs représentera un coût supplémentaire non négligeable pour les acteurs de la filière :

- Information et formation du personnel.
- Suivi et contrôle des mesures mise en place pour les collaborateurs.
- Matériel de communication et achat des équipements pour les salariés et clients.
- Information à envoyer en amont et aval de la prestation et coût d'administration.
- Dégradation de la production et de la performance économique :
  - o Alourdissement du coût de la production du service par les collaborateurs, baisse de la production (ex : plus de temps passé par les équipes sur les nouvelles mesures de sécurité sanitaire, plus de ressources humaines et matérielles nécessaires par client servi).
  - o Impact sur l'activité de la limitation du nombre de clients du fait des mesures de distanciation physique (ex : nombre de tables réduites au restaurant, cycles de désinfection ne permettant pas de remplir le planning des soins du spa...).

Par ailleurs, les mesures sanitaires ne peuvent pas être portées de façon individuelle par certains acteurs privés pour atteindre l'impact recherché du « choc de confiance ». Les acteurs de la filière vont devoir réagir de façon concertée afin de recréer la confiance envers l'ensemble du secteur touristique français.

Toutes les mesures s'appliqueront dans la lignée de celles plus largement édictées par le gouvernement au niveau national.

L'Alliance communiquera à l'ensemble de ses membres les informations d'application des directives et des recommandations des pouvoirs publics en matière de lutte contre le Covid-19, et veillera à communiquer sur leurs bonnes transpositions dans nos métiers touristiques.



## MÉMORANDUM

Proposition de charte sanitaire post Covid-19 dans le secteur du tourisme

Mai 2020

p. 25

# Les membres

Chaque membre de l'Alliance représente un maillon essentiel de la chaîne de valeur de l'industrie du tourisme : transport, accueil, logement, restauration, loisir, achat, financement...

Par leur taille, la diversité de leurs métiers et leur empreinte sur l'économie, les entreprises adhérentes à l'Alliance France Tourisme constituent une véritable tête de pont permettant de fixer le cap des politiques et des investissements nécessaires pour développer l'attractivité de la France et structurer l'industrie du tourisme.



Document réalisé par MKG Consulting

MKG



- L'industrie du tourisme en France représente un pilier majeur de notre économie et un facteur de croissance puissant pour notre pays.
- Avec près de 2,2 millions d'emplois et plus de 7 points de PIB, le tourisme constitue le premier poste positif de la balance des paiements française.
- Le constat est valorisant, les chiffres parlent d'eux-mêmes et pourtant l'industrie du tourisme en France représente un potentiel de croissance bien plus grand.
- Un potentiel parfois sous-estimé que les entreprises réunies au sein de l'Alliance France Tourisme souhaitent développer et promouvoir.

## L'ALLIANCE FRANCE TOURISME

Un cercle de réflexion pour inventer l'avenir  
de l'industrie du tourisme et développer  
l'attractivité de la France.

[www.alliance-france-tourisme.fr](http://www.alliance-france-tourisme.fr)

contact@alliance-france-tourisme.fr

**L'Alliance France Tourisme est née d'une idée simple : rassembler les entreprises leader de l'industrie du tourisme, ou dont les activités sont liées au tourisme et à l'attractivité de la France, pour constituer un cercle de réflexion et d'échange.**

En mettant en commun leurs expertises, les membres de l'Alliance disposent d'une vision globale et peuvent ainsi proposer des analyses et des recommandations permettant d'éclairer, dans leur prise de décision, l'ensemble des parties prenantes de l'industrie du tourisme en France.

Chaque membre de l'Alliance représente un maillon essentiel de la chaîne de valeur de l'industrie du tourisme : transport, accueil, logement, restauration, loisir, achat, financement...

Par leur taille, la diversité de leurs métiers et leur empreinte sur l'économie, les entreprises adhérentes à l'Alliance France Tourisme constituent une véritable tête de pont permettant de fixer le cap des politiques et des investissements nécessaires pour développer l'attractivité de la France et structurer l'industrie du tourisme.

## L'AVENIR DU TOURISME EN FRANCE

En 2018, 1,4 milliard de touristes ont franchi une frontière internationale. Ils étaient 25 millions en 1950, 471 millions en 1992 et 700 millions en 2008. Le volume du tourisme international a ainsi été multiplié par 56 en presque 70 ans et a doublé depuis 10 ans.

L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) prévoit la poursuite de cette tendance avec une perspective pour 2030 de 1,8 milliard de touristes internationaux. Les classes moyennes dans le monde devraient en effet passer de 3,5 milliards à 5,3 milliards en 2030. Les principaux gisements de croissance pour l'avenir sont composés de clientèles lointaines, en particulier asiatiques. 90 % de cette croissance viendra de l'Asie. Selon l'OMT, le nombre de voyageurs chinois pourrait représenter 220 millions de personnes en 2020.

Rappelons qu'en 2017, le nombre de touristes chinois ayant voyagé en France était « seulement » de 2,1 millions... Le potentiel est colossal et la France doit savoir en bénéficier.

## FACE À CE CONSTAT, DEUX VISIONS EXISTENT

- Soit on considère que la France est un des plus beaux pays du monde et que cela suffit à maintenir notre rang de première destination mondiale.
- Soit on regarde le marché du tourisme dans toutes ses composantes et l'on considère, de manière pragmatique, que la destination France évolue dans un contexte de plus en plus concurrentiel.

Il est donc nécessaire de penser le tourisme, non pas comme un secteur d'activité à la réussite acquise d'avance, mais comme une industrie qui doit se développer pour gagner de nouvelles parts de marchés et se moderniser pour devenir plus performante et qualitative. Dans cette vision, il semble essentiel de se réunir dans un ensemble cohérent et puissant afin de faire face à la concurrence de nouvelles destinations qui développent leur attractivité pour diriger les flux touristiques vers elles.

## LES TRAVAUX DE L'ALLIANCE FRANCE TOURISME

Lieu de réflexion et d'action, l'Alliance France Tourisme travaille à la manière d'un think tank. L'Alliance France Tourisme aborde l'ensemble des sujets liés au tourisme et à l'attractivité de la France dans une approche prospective, avec l'objectif de proposer des recommandations d'actions.

Le fait de rassembler aussi des entreprises qui ne soient pas directement liées à l'industrie du tourisme mais dont la réussite, et celle de l'attractivité de la France, constitue un enjeu majeur, donne à l'Alliance France Tourisme une singularité et ajoute à la crédibilité et à la force de ses propositions.

Les travaux de l'Alliance France Tourisme concernent ainsi l'ensemble de la chaîne de valeur du tourisme. Parce qu'il est fondamental de penser le tourisme comme une chaîne dont la solidité est celle de son maillon le plus faible. Si un des maillons de cette chaîne se révèle plus faible, il diffuse sa fragilité aux autres maillons. Or, dans un monde ultra-connecté où les touristes construisent une expérience globale et la partagent en temps réel et sans filtre sur internet, il est essentiel de développer la satisfaction des touristes et de renforcer la réputation de la destination France.

**L'Alliance France Tourisme travaille ainsi sur une réflexion globale qui doit permettre de pousser les curseurs de la qualité sur l'ensemble des maillons de la chaîne pour bâtir un édifice solide et durable au service de l'économie et de la société française.**