



**solutions
pro tourisme**
Pays de la Loire

Vade-mecum sanitaire de préparation à la reprise d'activité

-LIEUX DE VISITES-

solutions-pro-tourisme-paysdelaloire.fr, un dispositif web de [Solutions&co](#),
l'agence de développement économique des Pays de la Loire.

solutions & co
L'agence de développement économique  Région
PAYS
de la
LOIRE

INTRODUCTION

Pour vous aider à reprendre votre activité et recevoir vos visiteurs dans les meilleures conditions sanitaires, Solutions&co et ses partenaires ont recensé les bonnes questions à se poser et les sources d'informations fiables et mises à jour auxquelles vous pouvez vous référer.

Ce document est un guide, il n'est ni une charte sanitaire ni une liste exhaustive de toutes les questions. Il sera amendé au fur et à mesure de l'évolution de la situation sanitaire et des questions qui pourraient nous être posées par les professionnels.

SITES RESSOURCES – DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Ressources sur les sites officiels du Gouvernement :

- **Ministère du Travail**
 - Fiches par [métier](#) (caissier, personnel de restauration, personnel d'accueil, personnel boutique, maintenance, entretien, etc.)
 - [Protocole national de déconfinement](#) qui donne les premières directives (à affiner pour le secteur du tourisme) sur :
 - Mesures barrières et de distanciation physique
 - Recommandations en termes de jauge par espace ouvert
 - Gestion des flux de personnes
 - Les équipements de protection individuelle (EPI)
 - Nettoyage et désinfection
- **Ministère de la Santé – tout savoir sur le COVID 19**
 - Préconisations sanitaires : quels produits utiliser
 - Communiquer pour protéger : affiches, vidéos, etc.
- **INRS – Santé et sécurité au travail**
 - Organisation des entreprises en période de COVID-19

Les réseaux des lieux de visites :

- [SNELAC - Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels](#) : - en attente d'une charte sanitaire
- [VNE - Visitez nos entreprises en Pays de la Loire](#) : A venir - Guide post COVID-19 adapté aux visites d'entreprises

Coronavirus : il existe des gestes simples pour vous protéger et protéger votre entourage



Se laver les mains
très régulièrement



Tousser ou éternuer dans
son coude ou dans un mouchoir



Utiliser des mouchoirs
à usage unique



Saluer sans se serrer la main,
éviter les embrassades

En amont de la réouverture de mon site, je communique avec mon personnel, j'informe mes clients et prescripteurs, ainsi que mes réseaux des mesures sanitaires que j'ai prises.

AUPRÈS DE QUI ? Mes cibles

- **Le personnel** : j'examine les différentes situations de contact avec le public, le poste de travail et ses risques
- **Les visiteurs** : j'analyse le parcours du visiteur de bout en bout
- **Les partenaires** (réseau, organismes de promotion du tourisme, clients pros) : j'informe régulièrement pour rassurer et permettre une reprise d'activité adaptée

QUOI ? Je protège, Je rassure

- **Tous** : j'applique les mesures d'hygiène dans les espaces et sur tous les éléments qui sont touchés par les visiteurs ou le personnel selon les recommandations du [Ministère de la Santé](#), comme :
 - **Gel hydroalcoolique** en libre-service à l'accueil et aux endroits de passage
 - **Nettoyage des espaces et des surfaces** avec les produits habituels de nettoyage et désinfectants (eau de Javel, Ethanol 70%...)
 - **Aération des locaux** plusieurs fois par jour – voir préconisations [INRS](#)
- **Mes visiteurs et clients professionnels** :
 - **Je rappelle les gestes barrière** ([affiche officielle](#) [existe en plusieurs langues], [vidéos](#), [spots audio](#))
 - J'affiche la **démarche spécifique au site** :
 - Mesures d'hygiène et aménagements spécifiques (parcours aménagés)
 - Mes atouts : espaces extérieurs, grands espaces intérieurs**C'est un engagement individuel visant à rassurer les visiteurs**
 - **J'informe sur les nouvelles conditions de visite, sur les parcours modifiés, les nouveaux horaires, une ouverture partielle, les réservations obligatoires, etc.** : si je propose des modifications dans les programmes ou offres habituellement présentés, j'informe les visiteurs et les prescripteurs
- **Mon personnel** :
 - Je respecte les **préconisations du Ministère du travail** en termes d'équipement individuel et de protection
 - J'identifie une **personne référente** pour la mise en œuvre des mesures de sécurité sanitaire
 - **J'informe et je forme** les équipes

COMMENT ? Mes leviers d'information et de communication

- Outils de **communication interne** pour le personnel
- **Affichage** dans les lieux d'accueil et sur le parcours de visite + dans les espaces spécifiques
- **Mailing à mes prescripteurs** (assos, Comités d'entreprise, tour-opérateurs etc.), aux partenaires (offices de tourisme, réseau, etc.)
- **Site internet** de mon établissement : article dédié à la période actuelle et mis à jour régulièrement
- Messages de réassurance **sur signature mail et répondeur tél** sur l'engagement du site à reprendre son activité dans les meilleures conditions sanitaires

Les outils officiels de communication (Santé publique France) :



LE PARCOURS DE VISITE

Tout au long du parcours de visite, je me pose les questions des espaces, installations, éléments mobiles ou fixes avec lesquels le personnel ou les visiteurs seront en contact. J'envisage les mesures de désinfection ou de protection à mettre en place.

Ici une liste non exhaustive de solutions envisagées par des sites de visites de la région.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

- **Port du masque :** [selon les préconisations actuelles du Gouvernement](#), le port du masque est recommandé lorsque les règles de distanciation physique sont impossibles à mettre en place.
 - Propositions de certains sites :
 - J'offre des masques de protection ludiques aux enfants
 - Je propose des masques aux adultes non équipés
- **Jauge du nombre de visiteurs : 4 m² minimum par personne**
Selon le [Protocole national de déconfinement](#) (en date du 5 mai 2020) : « Un critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public et en milieu de travail (« jauge ») [...] a été fixé à **4m² minimum par personne**, ce qui doit permettre de garantir une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne (dans toutes les directions) ». (voir directement dans le texte de référence les corrections éventuelles à apporter selon la surface totale de l'établissement : p.7 « Calcul des surfaces résiduelles et des jauges maximales »).
- **Distanciation physique :** certains sites de visite envisagent de prendre en compte la notion de « tribu » (par exemple un couple ou une famille qui s'est rendu sur le lieu de visite dans le même véhicule, qui vit au sein d'un même foyer) pour mettre en œuvre la distanciation physique : le mètre de distance doit donc être respecté entre deux individus effectuant une visite séparément, ou entre un individu et une tribu, ou encore entre 2 tribus.
- **Recommandations pour le nettoyage et la désinfection :** organisation, mise en place de procédures et protocole internes, achats de produits et équipements.

[Ministère de la Santé :](#)

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.

- **Liste de fournisseurs de matériel et d'équipement de protection individuelle** créée par la Chambre régionale de Commerce et d'Industrie et la Région des Pays de la Loire : [plateforme régionale de recensement des fournisseurs](#)

AVANT LA VISITE

- **Réservation – Billetterie**
 - J'encourage mes visiteurs à **réserver et payer en ligne** :

- Offres coupe-file, promotions
- Solutions de billetterie en ligne (Open billet et Addock) proposées par eRESA, place de marché régionale – voir [eRESA : Contacts par département](#)
- Via mon Office de tourisme
- Je propose des **créneaux d’heures plus creuses** pour limiter les flux

Les plus : gestion des flux, pas de manipulation de billets ni d’encaissement (QR code à scanner)

- **Espace d’accueil et caisse**

- **Parcours et équipement :**
 - Je mets en place du plexis devant les caissiers
 - Je fais respecter les distances dans les files d’attente (marquage au sol, etc.)
- **Équipement du personnel** – voir [fiche métier](#) Ministère du travail : caissiers (masque ou visière, protection plexis, lavage des mains, etc.), agent d’accueil ou de sécurité
- **Paiement** (si pas de paiement en ligne)
 - J’encourage le paiement par carte sans contact
 - Je systématise la désinfection des terminaux de paiement
 - Je propose des protections individuelles pour TPE via papier cristal ou film cellophane changé après chaque usage
- **Documents et outils de médiation** : mesures d’hygiène et de désinfection. Plusieurs solutions sont adoptées par les sites :
 - **Je supprime des documents et outils de médiation** non indispensables à la visite
 - J’encourage l’utilisation de **l’appli de visite** si existante
 - Je fais distribuer directement par le personnel des **documents à usage unique (plans de sites, guide de visite**

PENDANT LA VISITE

- **Visites libres :**

- J’organise un **sens de circulation des visiteurs** pour éviter les croisements et/ou je mets en place des mesures de distanciation des personnes :
 - Diverses possibilités : circulations à sens unique avec un balisage au sol, cordage, déviations, etc.
 - Je ferme éventuellement des espaces trop confinés
 - J’annule des spectacles ou animations si impossibilité de mettre en place les gestes barrière et distanciation physique
- **Manipulation d’objets** : mesures d’hygiène et de désinfection. Plusieurs solutions sont adoptées par les sites :
 - **Je désinfecte les écrans tactiles** après chaque utilisation
 - Je mets à disposition du **gel hydroalcoolique à proximité**

- **Visites Guidées :**

- Je communique les **règles sanitaires et de distanciation physique** aux visiteurs et les fais respecter via le guide

- Je respecte les **recommandations de jauge maximale** pour la constitution des groupes (voir [Protocole national de déconfinement](#))
- **Solutions** envisagées par quelques sites de visites :
 - Je mets à disposition des guides un masque, une visière, un micro avec amplificateur
 - Je propose des casques audio pour les visiteurs (mais attention à la désinfection)
- **Visites en autocar :**
 - Je prends connaissance des [mesures spécifiques transport en autocar](#)

ESPACES ET ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

ESPACES SPÉCIFIQUES

- **Espaces de restauration** (qui doivent rester fermés sauf pique-nique salariés)
 - Je respecte les mesures applicables à la restauration (charte spécifique en attente)
 - Je prends connaissance de la [fiche métier](#) personnel de restauration
- **Espaces boutiques**
 - Je respecte les mesures applicables aux commerces (charte spécifique en attente)
 - Je prends connaissance de la [fiche métier](#) personnel boutique
- **Sanitaires**
 - Je suis les recommandations sur le nettoyage et la désinfection : [Ministère de la Santé](#) :
 - Je prends connaissance de la [fiche métier](#) Entretien des locaux
- **Gestion des déchets**
 - Je suis les recommandations sur les bons gestes pour jeter mouchoirs, masques, gants, etc. : [Ministère de la transition écologique](#)

ACTIVITES SPÉCIFIQUES

- **Espaces de dégustation et ateliers**
 - Je mets en place les mesures barrière de distanciation physique et jauge
 - J'utilise des contenants individuels, jetables
- **Présence d'animaux - mesures spécifiques en attente**
 - Je prends connaissance de la [fiche métier](#) travailler en animalerie

Ce guide attire votre attention sur les questions à se poser et suggère des pistes relatives à la mise en place des mesures sanitaires préconisées par les Autorités de santé. Il n'apporte pas de réponses scientifiques et/ou médicales. Solutions&co ne pourra pas être tenue pour responsable d'une éventuelle contamination qui surviendrait dans un établissement malgré l'application des mesures proposées.

Solutions&co incite fortement les responsables des lieux de visites à se tenir informés des décisions à venir, de l'évolution des connaissances relatives à la transmission du COVID-19 et des chartes sanitaires publiées par certains réseaux professionnels.

Ce guide a été élaboré par Solutions&co et ses partenaires : un panel représentatif de lieux de visite, les Agences départementales de tourisme, le réseau Visitez nos entreprises en Pays de la Loire, ainsi que la Chambre de Commerce des Pays de la Loire des Pays de la Loire et un office de tourisme. Il a été soumis pour avis aux autorités préfectorales.