



Webinaire FNHPA (ADN Tourisme) Fédération Nationale de l'Hôtellerie de Plein-Air 12 juin 2020

Rédacteur :

Stéphane ALLAIN (Quimper Cornouaille Développement – Destination Quimper Cornouaille)

Animation :

Céline GEY (Offices de Tourisme de France)

Véronique BRIZON (Directrice ADN Tourisme)

Nicolas DAYOT (FNHPA, président)

Gé KUSTERS (FNHPA, vice-président, Dordogne)

Christophe LELIEVRE (FNHPA, vice-président, Normandie)

70 participants

C.F. : le webinar sera disponible en replay, ainsi que le diaporama support dans les prochains jours (attente protocole officiel).

N.B. : les informations qui suivent sont donc à prendre avec toutes les réserves nécessaires et nécessitent l'approbation finale des autorités ministérielles.

Présentation du protocole en cours de validation

Projet de protocole transmis courant mai au ministères concernés, avec diffusion aux professionnels pour préparation de la saison en amont.

Protocole officiel pas encore validé (semaine prochaine ?).

Allers-retours avec les ministères sur certains points spécifiques (nettoyage hébergements, aires de jeux, piscines, activités et animations).

Mise en place de formation pour le personnel via des MOOC (accessibles aux gérants de camping sans salarié) + organisation de webinaires, réunions thématiques.

Les procédures évolueront certainement au cours des semaines à venir, d'où la nécessité de nommer un/des référents au sein des établissements pour suivre ces évolutions et les communiquer à l'ensemble du personnel (permanant et saisonnier / CF environ 40.000 saisonniers à recruter et former cette année).

Missions du référent (qui peut être l'exploitant) :

- mesures générales,
- actions préventives et correctives,
- information et relation avec le personnel,
- mise à jour des procédures et des documents.

Relation avec les fournisseurs et prestataires à formaliser (gestes protecteurs, restrictions éventuelles, sensibilisation/formation du personnel)

Prochaines étapes :

- validation du protocole par le Gouvernement,
- 22 juin 2020 (3^{ème} phase du déconfinement)
- 10 juillet 2020 (fin de l'état d'urgence sanitaire)
- été 2020 (certainement préconisation de maintien des règles sanitaires mises en place)

FNHPA estime que les enfants peuvent avoir un rôle important dans le respect des consignes sanitaires (affichage et messages spécifiques à leur intention, « cocottes en papier » avec des points bonus pour adopter les bon gestes, récompenses, références aux super-héros...).

Les EPI sont à fournir au personnel (obligation de l'employeur) MAIS pas à la clientèle.

Information en amont des protocoles et équipements à prévoir pour le séjour.

Au choix des campings, des kits de protection peuvent être fournis (gratuits ou payants, CF encadrement des prix).

Travailler sur la communication auprès de la clientèle pour la rassurer et qu'elle se sente actrice des mesures mises en place.

Pas de nécessité de ports de masques en permanence, de visières.

Maintien de la même convivialité que d'habitude mais avec une prise de distance physique d'1 mètre.

Le protocole ne fonctionnera que si tout le monde joue le jeu (exploitant, personnel, clientèle).

Ne pas hésiter à mettre à disposition des produits nettoyant à proximité du mobilier, zones « à risques » type sanitaires pour que le client puisse désinfecter par lui-même.

C.F. : jouer néanmoins sur les contenants pour être le moins anxiogène possible (couleurs, marquage personnalisé à l'établissement).

La fréquence de nettoyage reste une des meilleures solutions.

Questions / Réponses

Est-il possible de sur-interpréter le protocole et décider de fermer des zones, ne pas assurer certains services ? Quid de la clientèle faisant alors des réclamations, notamment financières, au sujet de prestations non assurées ?

Les gérants de campings gardent leur liberté sur l'interprétation du protocole par rapport à la situation particulière de leur établissement, empêchant peut-être la mise en place des conditions sanitaires demandées. Ils peuvent donc décider d'assurer ou non certaines prestations (aires de jeux, piscines...).
N.B. : exemple de structures gonflables pouvant demander du personnel supplémentaire pour gérer les flux et le respect des distances physiques.

Ils peuvent également être plus stricts dans leurs protocoles internes.

Insister sur la sensibilisation de tous (personnel, clients) pour limiter ce type de demandes.

Concernant les piscines, les informations et autorisations locales (ARS notamment) et nationales sont parfois contradictoires. Lesquelles utiliser ?

Le protocole national, en cours de validation, évoque depuis le début une norme de 4 m² pour 1 personne. Le Haut conseil de santé publique se base lui sur une fréquentation maximale instantanée de 2 personnes pour 3 m². Normalement, après validation du protocole national et jusqu'au 22 juin (3^{ème} vague de déconfinement), la règle des 4m² pour 1 personne s'appliquerait. A partir du 22 juin, le respect de la règle de fréquentation maximale instantanée (2 personnes pour 3 m²) serait la norme. Un arbitrage gouvernemental est en cours.

Même situation pour les piscines couvertes + veiller à ce que la ventilation ne soit pas à hauteur d'homme.

Pour les plans d'eau, lacs, étangs, rivières..., il convient de respecter les règles de sécurité élémentaires, la distanciation physique et informer les clients (affichage).

Comment gérer les flux sur des équipements de type toboggan aquatique, notamment sur le délai entre départ d'un enfant et l'arrivée d'un autre enfant en bassin de réception ?

Le sujet n'est pas clairement abordé dans le projet de protocole. La gestion des flux d'attente en bas des escaliers d'accès se fait classiquement par un marquage au sol et éventuellement du personnel pour maintenir la règle d'1 mètre de distance.

Comment les gérer les clubs enfants, activités, animations collectives ?

La norme serait la constitution de groupes de 10 personnes, incluant le personnel d'animation.

Par rapport au fonctionnement sur les saisons précédentes en groupe de taille supérieure, cela peut donc supposer la création de plusieurs petits groupes, en réduisant la durée des activités OU en mobilisant du personnel supplémentaire.

Si du matériel est utilisé, il faut penser à le désinfecter entre chaque activité ou travailler sur des alternatives car cela peut être long et fastidieux :

- utilisation du numérique (quizz,...),
- matériel à usage unique donné aux enfants en début de séjour et qu'il pourra garder avec lui,
- proposer aux parents d'accompagner leurs enfants dans ces activités.

L'organisation de concerts ou spectacles pourrait suivre les mêmes protocoles que les restaurants, avec des groupes déjà constitués (familles) par table.

Pas de rassemblement de type danse (CF parallèle avec interdiction maintenue des discothèques).

Idem pour les pots d'accueil qui devront s'adapter aux règles de distanciation, voire être annulés (même si cela peut-être un temps intéressant pour transmettre les messages de prévention).

Certains prestataires extérieurs d'animation travaillent déjà sur des activités adaptées (CF vidéos en ligne).

Comment assurer le nettoyage des hébergements, mobile-homes, blocs sanitaires collectifs, salles de jeux... ?

Un protocole de nettoyage (avec une check-list éventuelle) est à mettre en place par le camping pour le personnel d'entretien.

Demander aux clients en fin de séjour d'ouvrir les fenêtres.

Travailler plutôt sur la fréquence de nettoyage que sur la nature des produits utilisés (parfois trop agressifs, désinfectants trop concentrés).

Nettoyer prioritairement les objets et éléments en **contact direct avec la peau** (draps, taies...).

L'utilisation des climatiseurs est possible mais avec un nettoyage des filtres plus fréquent.

La clientèle peut également être actrice du nettoyage dans les espaces communs, si elle y est invitée avec les bons outils de communication et les produits à disposition.

Limiter les points de regroupement dans les espaces plus exigus, couloirs... et y inciter le port de masque

Interdire l'usage d'1 équipement sur 2 si la distance physique ne peut être respectée (urinoir, bac à vaisselle, lavabos).

Multiplier les points de lavage de mains ou GHA aux endroits stratégiques (bloc sanitaire, salle TV, bibliothèque, salle de jeux).

Si présence d'un cas déclaré de COVID19 lors d'un séjour dans un camping, la responsabilité de l'exploitant peut-elle être engagée ?

La mise en place du protocole national protège l'exploitant (obligation de moyens). Le risque juridique est donc fortement réduit pour l'établissement.

Divers (Nicolas DAYOT)

L'avantage du camping est qu'il est malléable, qui permet une souplesse et une adaptation plus facile que d'autres hébergements.

Exemples : démarcation d'emplacements de transats sur des zones herbées en bord de piscine, marquage au sol « esthétique ».

ADN du camping reste le plein-air, les animations, les jeux, les activités.

Conclusion

Sensibiliser les clients dans toutes les étapes du séjour (avant, pendant et après) pour qu'ils soient aussi acteurs du respect des normes sanitaires, et leur faire confiance.

Constatation d'une hausse des réservations, notamment dans les campings ruraux.

Dès validation, protocole mis en ligne sur le site du Ministère du travail + mailing aux adhérents FNHPA.

Confiance, bon sens, optimisme même si l'on sait que cette saison sera profondément différente des précédentes.