



Webinar SNELAC (ADN Tourisme) Syndicat National des espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels 5 juin 2020

Rédacteur :

Stéphane ALLAIN (Quimper Cornouaille Développement – Destination Quimper Cornouaille)

Animation :

Céline GEY (Offices de Tourisme de France)

Sophie HUBERSON (Déléguée Générale SNELAC / [site web](#) / [mail](#))

Véronique BRIZON (Directrice ADN Tourisme)

Une trentaine de participants selon les animatrices (dont Karine SADOU, Finistère 360°)

C.F. : le webinar sera disponible en replay, ainsi que le diaporama support dans les prochains jours (présentation du SNELAC, adhérents, métiers...)

Activités

- Secteur très hétérogène avec de gros opérateurs (Disneyland, Parc Astérix, Puy du Fou), avec Top 20 au-dessus de 400.000 visiteurs et le reste en petits opérateurs (beaucoup de moins de 10 salariés), qui ont pu rouvrir dès le 11 mai
Clientèle de proximité (83 % entre 1/2 ou 1 journée)
- Mission du SNELAC est d'accompagner les professionnels et d'informer les visiteurs
- Métier principal des professionnels est de « Divertir », tout en assurant la sécurité des visiteurs (priorité absolue)
On ne parle pas de « famille » mais de « tribu »
- Certains équipements sont à la frontière de ces activités (Musées Nationaux...)
- Rôle est de procurer une émotion (Fun / Vivant / Pédagogie / Esthétique, nécessitant une médiation)
- Offre peut être hybride (équipements, animations, restauration, hébergements).
Ce qui peut poser des problèmes de lisibilité et de mise en place des protocoles sanitaires (question posée par Stéphane ALLAIN) ?

Réponse SNELAC

Non, si un site à des offres différentes il a normalement le personnel formé et adapté pour.
SNELAC a fait une cartographie du personnel de ses adhérents (7 familles de métiers et 120 fiches-métiers)

Reprendre chaque équipe et faire le point sur préconisations COVID

Exploitant doit travailler sur la collaboration globale de toutes les équipes

Aspects sanitaires et sécurité

- SNELAC a dû faire preuve de beaucoup de pédagogie sur les ces aspects pour rassurer les autorités (axe principal de l'autorisation de réouverture)
Travail de longue haleine, permanent et argumenté (CF *Observatoire de l'accidentologie sur les sites : 25 blessés « graves » - hospitalisés – en 2018 sur 63 M de visites*)
Double questionnement (chaque action doit répondre à ces questions objectives et subjectives) :
 - l'accueil est-il possible ?
 - les visiteurs ont-ils envie de venir et/ou revenir ?
- Nécessité de « jongler » parfois avec des ERP de plein-air et des ERP couverts
- Mettre en place une chaîne de sécurité, travailler par maillons et assurer le lien entre ces maillons
- Réfléchir en terme de « parcours visiteur » (plan sanitaire) et « parcours collaborateur » (Document Unique)
- SNELAC a travaillé item par item :
 - préconisations publiques en vigueur (CF évolution régulière) + projections sur leurs évolution (CF *jauge de 4m² qui a évolué pour les restaurants*)
 - boîte à outils à destination de la branche, même hors SNELAC + validation par partenaires sociaux il y a 15 jours (salariés, visiteurs, saisonniers), en mode co-construction
 - Plan Sanitaire complet transmis au Ministère (5 pages de remarques reçues hier, notamment sur les parcs aquatiques)
- Information des visiteurs est cruciale MAIS il faut aussi compter sur la responsabilité des visiteurs en tant que citoyen (respect des gestes protecteurs) et les lui rappeler
- Multiplier la signalétique (sonore, visuelle, marquage au sol)
- Informer en amont sur les nouvelles conditions d'accueil (site internet ou autre) pour une visualisation des contraintes éventuelles, des restrictions...
- Pouvoir vivre son expérience par anticipation, savoir s'orienter (privilégier, si possible, un parcours à sens unique)
- Indiquer les jauges prévues (totale et par groupes), les pré-réservations éventuelles
- Mettre à jour les supports de communications selon l'évolution des protocoles nationaux et internes (*3^{ème} temps le 23 juin normalement, avec allègement règles ?*)
Idée : faire une courte vidéo avec un parcours visiteur sur les points essentiels mais privilégiant les éléments de visite, de découverte en citant les aspects sanitaires mis en place mais sans trop insister dessus (transparence)
- Animations tout au long du parcours avec distanciation physique, circulation des visiteurs, fluidité et confort de visite (*gestion des flux ne créant pas de rassemblements trop importants à certains endroits et permettant d'augmenter la jauge totale*), tout en maintenant l'émotion
- SNELAC a permis de rendre le port du masque recommandé mais non obligatoire dans les allées des sites en plein-air (toujours obligatoire dans les ERP couverts)
- Mettre en place une équipe, une brigade, « police des masques » (recrutement et formation à assurer), en restant sur l'aspect informatif et pas répressif (pas le droit d'ailleurs)
- Accueil réalisé dans des conditions dégradées peut engendrer de la déception
- Essayer de personnaliser les outils de communication, les EPI, de les rendre transparents et bien intégré à la prestation (sites de lavage de mains, point gel HA, points de repos...)

- Situation peut permettre de valoriser les prestations des sites en apportant des services privilégiés par groupe de moins de 10 personnes vivant ensemble (« tribu »), en faire un service personnalisé, presque exclusif permettant une expérience-client dont on peut se souvenir
- La gestion de ces groupes peut demander du personnel supplémentaire mais permet également d'augmenter la jauge globale si la gestion des circulations est bien effectuée
- Pouvoir identifier le personnel et le signaler à l'accueil et en amont (site internet), par un code couleur, vêtements spécifiques...
- Pouvoir piloter la montée en charge de la fréquentation si elle arrive
- Identifier les problèmes et les mesures correctives à réaliser (associer le personnel), nommer un ou des référents, en plus d'un pilote général

SNELAC va partager les expériences de ses adhérents avec Atout France, ADN Tourisme....

Questions / Réponses

Délai mise en place protocole

Entre 3-4 semaines pour programmer réouverture + recrutement
Majorité ouverture à partir de mi-juin voire fin du mois

Base de travail du SNELAC

SNELAC travaille actuellement sur la base d'un PSS non validé par le gouvernement.
Adhérents s'en servent pour leur propre PSS, en y ajoutant leurs spécificités éventuelles
Outils : Kit PSS national + « label » SNELAC + outil d'auto-évaluation (*format tableur pouvant être mis à disposition, même aux non-adhérents*)
PSS doit être validé par le Préfet avec les normes existantes à la date de consultation (*CF problème délai de transmission des infos entre Ministère et Préfectures !!!*)
C.F. : rajout de normes contraignantes par le décret du 31 mai + décret indique que normalement le PSS n'est obligatoire que pour les ERP de 1^{ère} catégorie ?
SNELAC indique que d'autres établissements touristiques, similaires à ses adhérents sur beaucoup de points, peuvent ouvrir sans PSS validé par la Préfecture (« différence entre esprit et la lettre »)

Quelles règles pour les parcs indoor pour enfants ?

Termes du décret pas très clairs

Normalement les « salles de jeux » doivent rester fermées, mais pour l'Etat les salles de jeux sont les casinos (mise à disposition uniquement des machines à sous, pas de jeux de tables).

SNELAC a interpellé Ministère pour rappeler que les espaces indoor ne sont pas des salles de jeux

Identification de 3 types de parcs :

- Parc à saisonnalité inverse des autres activités (temps forts hors vacances estivales, WE en année civile, anniversaires,), avec de jeunes enfants,
- Escape Game (ces derniers ont mis en place ou travaillent déjà avec des groupes constitués, diminution jauge, désinfection salle, protocole quasi identique aux restaurants)
SNELAC ne voit pas de problème, reste à convaincre le Ministère
- Sites de type jumping, bowling... (considéré comme « salles de jeux » par le décret, donc fermé ?)

Arbitrage à faire avec tous les acteurs et SNELAC y travaille

Remise billets en main propre, paiement en ligne (CF coût) ?

CF commission SNELAC ad hoc avec recommandations et bonnes pratiques
Propose qu'exploitants contactent directement le SNELAC

Innovation, bonnes pratiques qui vont devenir pérennes ?

Oui mais ne sait pas encore totalement lesquelles
Certitude sur parcours du collaborateur (télétravail, à distance)
Axe de réflexion à mener avec partenaires sociaux (aspects positifs et négatifs)
Développement de la Responsabilité Sociale et environnementale (RSE) de l'entreprise

Conclusion

PSS validé et mis en ligne sur le Ministère du Travail courant de semaine prochaine normalement

Sécurité est la priorité des exploitants, il faut leur faire confiance, ne pas les infantiliser, sinon déception et frustration de chaque côté (exploitants / visiteurs)

Incitation 1^{er} ministre à partir en vacances en France MAIS en même temps ajout de restrictions dans les protocoles proposés