

PROPOSITION DE CHARTE SANITAIRE POUR HÔTELLERIE DE PLEIN AIR Campings et Parcs Résidentiels de Loisirs

Ces acteurs du tourisme proposent :

- ✓ Des **hébergements individuels et indépendants**, espacés les uns des autres, en pleine nature.
- ✓ Des séjours **en plein air**. Les lieux ne sont ni fermés, ni confinés.
- ✓ De **l'espace et la nature**. Une famille dispose de plusieurs centaines de m² d'espace en moyenne, dans lequel la distanciation sociale est facile à respecter. Elle est évidente et habituelle dans ces établissements. Dans un camping ou un PRL, il n'y a pas de goulot d'étranglement où les gens sont obligés de se croiser (ascenseur, couloirs, escaliers...)

L'accès à leurs sites, se fait par **des modes de transports individuels** (voitures, motos, campings cars, vélos, marche à pied), soit les modes de transport les plus sécurisés en cette période.

Ces professionnels **sont soumis à une réglementation drastique** en matière d'hygiène et de sécurité des personnes, depuis de nombreuses années (contrôle des ARS, DDPP, Pompiers...). Ils sont habitués à appliquer et faire respecter des règles strictes, notamment au niveau sanitaire.

Agile et réactif, le secteur saura modifier rapidement ses process pour répondre aux exigences de sécurité sanitaire.

Tronc commun de propositions applicables à l'ensemble des acteurs de l'Hôtellerie de Plein Air (Campings et Parcs Résidentiels de Loisirs) :

Thème	Sujet	Proposition
Suivi	Nomination d'un référent (pouvant être le dirigeant)	<p>Nomination d'un référent de l'application des mesures de prévention COVID-19 au sein de chaque structure.</p> <p>Il aura notamment la charge de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place les mesures générales ainsi que celles spécifiques à l'exploitation de son site, • Mettre en oeuvre les actions préventives et correctives ainsi qu'effectuer l'amélioration continue de l'application des mesures sanitaires, • S'assurer que le personnel est sensibilisé, formé et applique les mesures de prévention des risques sanitaires, • Appliquer la procédure en cas de suspicion de cas COVID-19, • S'assurer de la conformité des mesures et procédures en lien avec les demandes du gouvernement, • Maintenir à jour l'ensemble des procédures, • S'assurer du suivi des stocks d'équipements, matériels et produits • Mettre à jour les documents de référence • Effectuer régulièrement un bilan de l'application des procédures de sécurisation sanitaire. • S'assurer de la mise à jour et de la conservation et de la mise à disposition des documents de procédures liés au COVID-19
Sensibilisation / Formation	Relation avec les prestataires et fournisseurs	Sensibilisation et information préalable à destination des prestataires extérieurs intervenant dans l'établissement (restriction des accès, respect des gestes barrières pour les livreurs, mise à disposition de gel hydroalcoolique...).
	Sensibilisation / Formation du personnel	Mise à disposition d'un guide (sous forme de tutoriel/e-learning, ou autre format) sur les mesures barrières 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 sensibiliser aux risques et aux nouveaux protocoles à mettre en place avec des sessions spécifiques selon les différents services (réception, étages, restaurants, back office, ...).
		<p>Une communication spécifique sur la localisation des différents points de lavage des mains et/ou des distributeurs de gel hydroalcoolique sera réalisée sur site.</p> <p>Des supports visuels judicieusement placés rappelleront les étapes nécessaires pour se laver les mains efficacement.</p>

		Diffusion à destination des salariés d'un référentiel de bonnes pratiques ainsi qu'une sensibilisation pour qu'ils puissent signaler/alerter sur les situations anormales sur le lieu de travail
		Possibilité de mise en place de questionnaires pour s'assurer du niveau correct d'information du personnel si nécessaire

EN COURS DE VALIDATION

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
		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 déclaration sur l'honneur attestant de l'absence de symptômes covid 19 les concernant pourrait être demandée aux clients à leur arrivée. Les clients seront également incités à informer la structure d'accueil en cas de contamination post séjour
	Mise en isolement	Mise en « quarantaine » de tout employé avec fièvre et/ou autres symptômes du COVID-19 ou revenant d'une zone déclarée "zone d'exposition à risque COVID-19".
		Mise à disposition d'un espace d'isolement et de conseil médical pour les clients découvrant des symptômes pendant l'événement, le voyage ou un séjour hébergé.
		Procédure de mise en isolement à la suite de la découverte d'un cas suspect sur site (appliqué pour tout employé, client ou tiers intervenant sur site), comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition d'un espace pour les personnes présentant les symptômes • Appel du centre 15 ou d'un médecin • Déclenchement des procédures d'isolement des personnes ayant été en contact rapproché avec les personnes infectées potentiellement • Déclenchement des procédures de nettoyage et désinfection

Thème	Sujet	Proposition
Gestes Barrière (1)	Fournitures de protections	Mise à disposition pour l'ensemble des salariés (et des prestataires extérieurs intervenant sur site) de gel désinfectant ou savon ; les vestiaires du personnel seront fermés.
		Équipement des collaborateurs en masques grand public (jetables ou réutilisables en tissu) en fonction des préconisations du gouvernement
		Equipements complémentaires, à la disposition des équipes, pour certaines fonctions (notamment caisses, réception et services, suivant les recommandations du Ministère du travail.)
		Pour les autres fonctions, port du masque dans les espaces communs lorsqu'il y a risque de rupture accidentelle de la distanciation physique, ou lorsqu'il y a plusieurs personnes dans des locaux mal aérés/mal ventilés
		Dans les structures où cela s'applique, renfort de l'équipement du service médical
		A titre préventif, avoir à disposition des publics des kits (masques, 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...).
		Dans les structures où cela s'applique et est possible, équipement des comptoirs d'accueil (caisse, réception, 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 du personnel	Organisation de l'arrivée des collaborateurs par un espace où sera installé le nécessaire de désinfection et de remise des dispositifs de protection 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
		Le linge sale devra être disposé dans des sacs spécifiques accessibles sans manipulation manuelle.
		Organisation de la sortie des collaborateurs par un espace où sera installée une poubelle (à commande non manuelle) avec un sac destiné au rejet des éléments de protection jetables. Dès que le sac poubelle est plein, le mettre dans un second sac 24h avant mise dans la filière d'ordures ménagères.

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
		Mise en place d'éléments de signalisation spécifique (marquage au sol, mural, sur les sièges...), voire de séparation matérielle, par exemple 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 ou 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 (1m minimum)
		Parcours client adapté depuis l'arrivée et lors de tous les points de contact pour limiter la possibilité de transmission de virus
		Dès que possible, ségrégation des flux d'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 régulièrement les terminaux de paiement.
		Dès que possible, développement de solutions "Contact less Experience" avec des applications mobiles de paiement (par exemple, par scan du code barre) pour réduire les délais d'attente.
	Réaménagement & restrictions d'activité	Réaménager les espaces de manière à faire respecter les distances de sécurité sanitaire (1m minimum) entre les personnes et le nombre de personnes admises simultanément dans les lieux clos, soit 4m ² par personne calculé à partir de la surface résiduelle (clients, employés et tiers intervenant sur site).
	Nettoyage & Désinfection	Protocole complet sanitaire et hygiène revu 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 existant ne suffisent pas, nettoyage et désinfection plus réguliers des poignées de porte...
		Procédure renforcée de nettoyage et désinfection des zones sensibles et en "back office"
		Augmentation de la fréquence de lavage des uniformes
		Mise en place spécifique de procédures de gestion des déchets à risque
		Créer des rondes de désinfection régulières dans les espaces communs pendant les périodes d'ouverture.

Thème	Sujet	Proposition
Sensibilisation des clients	Communication sur les mesures à mettre en place	Assurer une communication claire sur l'ensemble des mesures de prévention contre le COVID-19 mises en place dans les structures.
		<ul style="list-style-type: none"> • Affichage et communication des règles d'hygiène et des Gestes Barrière dans l'ensemble des espaces • Rappel des règles de distanciation et d'hygiène • sensibilisation des clients à l'accueil de l'établissement
		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

Thème	Sujet	Proposition
Formation / sensibilisation	Formation/ sensibilisation 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, mise à disposition complémentaire de contenants individuels de gel désinfectant ou de savon dans les espaces privés de séjour.
	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 aux prescriptions sanitaires et aux décisions du gouvernement, notamment en limitant les groupes à 10 personnes et en évitant de brasser des groupes (ne pas changer de groupe)
		Adapter les bars/restaurants et leur ouverture aux prescriptions sanitaires et aux décisions du gouvernement.

Thème	Sujet	Proposition
Gestes Barrière (2)	Réaménagement & restrictions d'activité	Adaptation des salles et des terrasses en intégrant la distance entre les tables permettant de respecter les mesures de distanciation
		Réduction du nombre d'événements collectifs : pas ou moins de réunions d'information avec 10 personnes maximum, programme extérieur renforcé, respect des normes de distanciation, animations sportives individuelles (pas d'activités sportives collectives organisées : beach-volley, football).
		Revue du programme d'animations en vue de respecter les gestes barrières et la distanciation.
Nettoyage et désinfection	Nettoyage et désinfection	<u>Nettoyage et désinfection des clubs enfants,</u> <ul style="list-style-type: none"> • respect des normes sanitaires des établissements scolaires
		<u>Nettoyage et désinfection des hébergements locatifs</u> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les points de contacts présentant un risque élevé ou modéré de transmission du virus. • Modifier en conséquence les procédures de ménage existantes afin d'intégrer les produits, le matériel (y compris les EPI) et les modes opératoires de désinfection. • Favoriser au maximum la rotation des hébergements entre les clients en fonction de l'occupation de l'établissement, c'est-à-dire laisser le plus longtemps possible un hébergement sans occupant entre deux réservations.
		<u>Nettoyage + désinfection et utilisation des sanitaires collectifs</u> <ul style="list-style-type: none"> • Limiter la fréquentation instantanée du sanitaire collectif (1 personne par équipement sanitaire : WC, douche...) et l'afficher à l'entrée du sanitaire. • Condamner des équipements afin de permettre de préserver la distanciation sociale (ex : urinoirs contigus). • Mettre en place, si possible, un sens de circulation en matérialisant l'entrée et la sortie du bâtiment. • Renforcer la fréquence de nettoyage et désinfection • Modifier les procédures de nettoyage et désinfection en détaillant le mode opératoire de désinfection. • Permettre aux clients : <ul style="list-style-type: none"> - De se désinfecter / laver les mains au savon dans la mesure du possible dès l'entrée dans le sanitaire - De procéder eux-mêmes à une désinfection complémentaire • Communiquer à l'entrée et à l'intérieur du sanitaire sur les règles suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Avant d'entrer dans le sanitaire, pour le bien de tous, merci de vous laver les mains au savon.</i> ➤ <i>Portez votre masque lors de vos déplacements dans les couloirs et espaces communs du sanitaire.</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Merci de respecter les gestes barrière.</i> - <i>Ne stationnez pas dans les couloirs du sanitaire ; patientez</i>

à l'extérieur en faisant la queue et en respectant la distanciation sociale.

Piscine et espaces aquatiques, en fonction des prescriptions réglementaires

- Suivre les prescriptions réglementaires concernant la capacité d'accueil. L'afficher à l'entrée de la piscine. Renforcer le règlement intérieur de la piscine en intégrant les gestes barrières et prévoir des affichages spécifiques sur cet aspect, notamment au niveau pédiluve/douche.
- Par voie d'affichage spécifique, interdire l'accès aux piscines pour les personnes présentant des signes respiratoires ou digestifs.
- Augmenter la fréquence de nettoyage et de désinfection des surfaces et équipements de l'espace aquatique, au minimum quotidienne et plus fréquemment pour les surfaces régulièrement touchées
- Réduire ou supprimer (si désinfection trop difficile) le nombre de mobiliers type transats afin de respecter la distanciation sociale et de faciliter le nettoyage et la désinfection des plages du bassin