

# ATOUT FRANCE

## GESTION DE CRISE COVID-19

### MESURES SANITAIRES

#### Benchmarking France et International

- Technologies au service des mesures sanitaires
- Stratégies pays : Singapour, Portugal, Espagne
- Communications de réassurance sanitaire

11 Mai 2020

# SOMMAIRE

## INTRODUCTION

## TECHNOLOGIES AU SERVICE DES MESURES SANITAIRES

1

Wébinares

2

Réalité virtuelle

3

Chat Bot

4

Robotique et caméra  
thermique

5

Bracelet connecté

6

Economie sans contact

7

Distanciation

8

Appels à projets  
internationaux

## STRATEGIES PAYS

1

Singapour

2

Portugal

3

Espagne

## COMMUNICATIONS REASSURANCE SANITAIRE

EXEMPLES

## SYNTHÈSE

# — Introduction

- Le premier benchmark d'Atout France proposait un recueil, à date, des pratiques de prévention et de protection sanitaire en sortie de crise engagées par les acteurs de la chaîne touristique. Ces analyses s'étaient focalisées sur l'ensemble du parcours touristique, les lieux où passent les touristes, à commencer par les sites aéroportuaires, le transport individuel ou collectif, les hôtels et autres hébergements touristiques collectifs, les locations saisonnières, les restaurants, les parcs de loisirs, les musées, les lieux de visite, les sites de loisirs.
- Le deuxième benchmark d'Atout France se propose de mettre en lumière combien l'innovation et la technologie d'aujourd'hui viennent accompagner utilement les enjeux de reprise du tourisme dans le monde sur des sujets stratégiques, comme la prise en compte des protocoles sanitaires, le parcours client, la distanciation, l'économie sans contact.
- Des exemples venus d'Asie notamment viendront étayer cette analyse au vu des innovations nombreuses observées sur ce continent et possiblement duplicables en France. Cependant, il est important de rappeler que certaines technologies appliquées en Asie (Singapour, Chine) ne sont pas pleinement conformes au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) et ne peuvent donc pas être transposées au contexte français. Elles ne feront donc pas l'objet d'une présentation dans le présent benchmark mais ce sujet est largement traité dans la Note Parlementaire « *Traçage des données mobiles dans la lutte contre le COVID-19 – analyse des potentiels et des limites – référencement des méthodes et des exemples étrangers* », du Député de Paris, Monsieur Mounir MAHJOUBI, datée du 6 avril 2020.



## — Introduction (2)

- Le confinement des clients et des salariés de nombreuses entreprises a fait évoluer les modèles et on voit ainsi s'accélérer encore plus la présence technologique en sortie de crise.
- De nombreux nouveaux dispositifs digitaux, webinaire, réunion virtuelle, IA (intelligence artificielle) et chatbot, robotique, sont à l'œuvre pour maintenir l'activité et pour gérer les enjeux sanitaires. A la faveur de ces nouvelles obligations, on peut imaginer que certaines de ces technologies resteront dans les pratiques des entreprises touristiques et seront attendues des clients et visiteurs. A l'heure d'une sortie du confinement progressive dans chaque pays du monde, et en l'absence d'un traitement ou vaccin, ces multiples précautions sanitaires vont donc rester d'actualité pendant un certain temps.
- Enfin, les démarches de qualification/labellisation de quelques pays ainsi que les stratégies de « faire savoir international », innovantes dans leur communication et format simplifié, seront mises en exergue en vue d'inspirer la destination France.
- *Le présent benchmark ne se veut pas exhaustif et pourrait être complété au gré des actualités.*



1

# LES TECHNOLOGIES AU SERVICE DES MESURES SANITAIRES



# 1. Des webinaires pour entretenir l'interactivité

- Le webinaire a très vite été exploité par les destinations touristiques du monde entier : en effet, cette interface sur le web permet d'entretenir une relation commerciale non intrusive (*inbound marketing*), de diffuser de la vidéo et de proposer du « replay » et d'interagir par le « tchat » à des coûts réduits par rapport à une conférence/rendez-vous physique. Toutes les destinations touristiques proposent ces dispositifs en BtoB pour entretenir leur relations commerciales.



<https://www.youtube.com/watch?v=46emx4Fzcro>



<https://www.youtube.com/watch?v=gE8g6XnCL0>



## TOURISM AUSTRALIA CORONAVIRUS WEBINAR SERIES

In response to the coronavirus pandemic, Tourism Australia is hosting a series of weekly webinars with different guest speakers

<https://www.tourism.australia.com/en/events-and-tools/industry-resources/resources-for-industry/tourism-australia-coronavirus-web-series.html>



# 1. Des webinaires consacrés au sanitaire (échanges de bonnes pratiques) (2)

- Les webinaires consacrés aux enjeux sanitaires sont aujourd'hui déployés pour accompagner les professionnels vis-à-vis de leurs salariés, clients, fournisseurs .... Ici, l'aérien et l'hôtellerie :

<https://flightsafety.org/event/flight-safety-foundation-international-webinar-series-managing-the-covid-19-crisis-global-organization/>

[Webinar] ReviewPro du mardi : Health, Safety, and Cleanliness le 28 avril 2020

Date : 28 avril 2020 à 17h00min

Tweet



<https://www.reviewpro.com/webinar-hotelier-talks-2020/>

## ACI Webinar - Business as unusual: COVID-19 and airport business continuity



<https://store.aci.aero/form/webinar-business-as-unusual-covid-19-and-airport-business-continuity/>



## 2. Réalité virtuelle en progression

- Les technologies immersives sont déjà une réalité pour faciliter l'accès à la culture, au patrimoine et au tourisme. Si elles constituent une partie de la réponse au risque de détérioration des sites et des monuments et de sur-fréquentation, elles deviennent aussi des alternatives en cette période de confinement pour entretenir les envies de découverte, voire le voyage lui-même. Des destinations, agents de voyage, hôtels investissent dans cette technologie immersive et pourraient être amenés à les déployer pour illustrer également en temps réel les gestes de nettoyage et de garantie sanitaires.



Visit Faroe Islands a créé un outil qui permet aux internautes de contrôler les déplacements des guides locaux à distance, un peu comme dans un jeu vidéo, à l'aide de leurs téléphones ou leurs ordinateurs.

<https://www.forbes.com/sites/simonchandler/2020/01/09/the-age-of-virtual-reality-tourism-is-fast-approaching/#19fed28d70da>



London

Hyatt Regency - Mission Bay 360 Video

À regarder ... Partager

“Could this be the moment virtual-reality travel finally takes off?”

PLUS DE VIDÉOS

1:00 / 1:17

YouTube

Sunset at the Palms Jamaica 360 | Travel World VR

364 vues · il y a 7 mois

Produced by Travel World VR for Sunset at the Palms - <https://www.thepalmsjamaica.com>

You'll experience a virtual "get away from it all" viewing this 360-degree VR tour of adults-only Sunset at the Palms, along a secluded, pristine, private beach in Negril, Jamaica. You'll tour the resort's airy Tree house accommodations with their

LIRE LA SUITE

Vidéos en ligne ▶ TOUT REGARDER

Jamaica One Love 360   Travel World VR	Paradise Bahamas Grand Celebration 360   Travel...	Victory Cruise Lines 360   Travel World VR	Jamaica Inn 360   Travel World VR	Sunset at the Palms Jamaica 360   Travel World VR
--	--	--	-----------------------------------	---

# 2. Réalité virtuelle pour se former aux mesures sanitaires

## (2)

- Cette start-up, partenaire du Welcome City Lab, propose de former les agents de nettoyage aux mesures sanitaires en casque de réalité virtuelle.

 IMMERSIVE LEARNING PLATFORM

Formez plus efficacement vos Agents de Nettoyage au Covid 19 avec la plateforme immersive WiXar #19

 360 INTERACTIVE VIRTUAL REALITY







WiXar #19 La SOLUTION de Réalité Virtuelle qui protège, forme et entraîne les Agents de Nettoyage à combattre le Covid 19

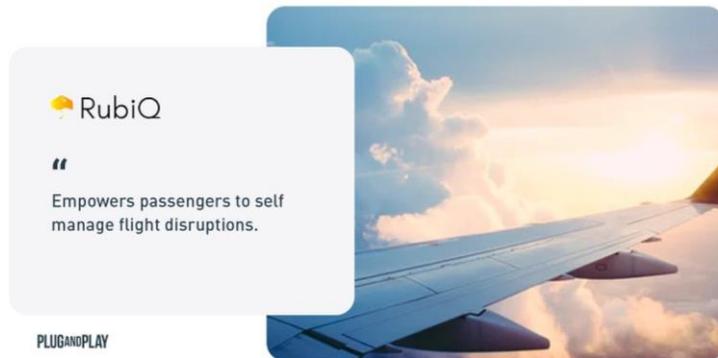
<https://wixar.io/>



# 3. Chat Bot et applications

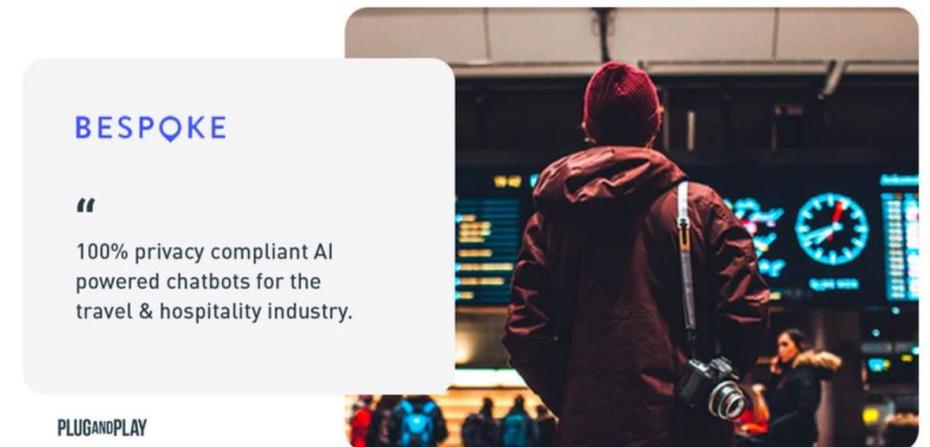
Les premiers besoins - demandes d'informations, avoirs, remboursements - ont fait progresser l'usage du chatbot par les opérateurs touristiques pour les aider à répondre, entièrement ou partiellement, de manière automatisée à ces requêtes. Les chatbots, déjà importants dans de nombreux secteurs, ont été des outils de communication essentiels pour les entreprises du secteur du voyage et du tourisme afin de tenir les voyageurs informés des dernières procédures et perturbations.

- A titre d'exemple, TUI Allemagne a déployé un chatbot en moins de 24h sur sa page d'accueil pour répondre à tous les voyageurs 24h/24 et 7j/7 (source : ladvize). Si les usages restent consacrés aux sujets commerciaux, sans doute que cette technologie permettra de renseigner sur toutes les conditions de sortie de confinement.
- Plusieurs start-up ont été identifiées pour accompagner la gestion de la crise du COVID-19 ; en voici une sélection :



RubiQ: Cette start-up de Tel-Aviv aide les compagnies aériennes à alléger l'activité de leur call center.

Bespoke permet aux Japonais et aux touristes de poser de multiples questions à propos de leur santé et de l'actualité du virus. Cette solution est utilisée par les autorités du Japon.



<https://www.plugandplaytechcenter.com/resources/impact-covid-19-travel-hospitality-industry-and-6-startups-can-help/>

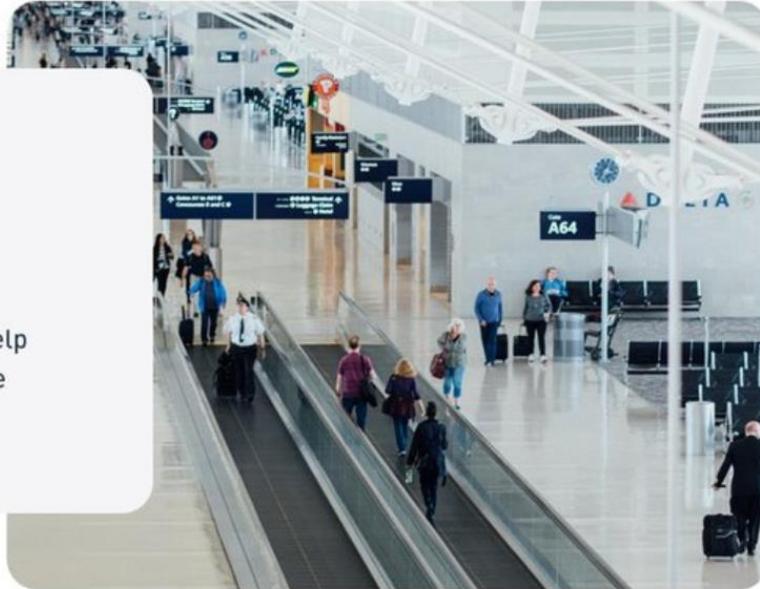


# 3. Chat Bot et applications (2)



“  
A mobile-based platform to help  
travelers stay healthy and safe

PLUGANDPLAY



Sitata : Cette entreprise d'origine canadienne propose une plateforme mobile complète comprenant des services de monitoring en temps réel du trafic aérien, des assistances santé (en aéroports), des pré-check et obligations sanitaires ... Autant d'outils de management pour les companies aériennes.



### Have A Doctor Come To You

No need to panic or wait in the emergency room. Sitata can connect you to doctors who specialize in travel medicine.

-  Have a quick video call or chat with a medical professional
-  Meet with specialists in travel medicine
-  Schedule clinic visits or have a doctor come to your hotel.\*

\*House call service varies upon geography and availability.

 Send app to your phone

[-https://www.plugandplaytechcenter.com/resources/impact-covid-19-travel-hospitality-industry-and-6-startups-can-help/](https://www.plugandplaytechcenter.com/resources/impact-covid-19-travel-hospitality-industry-and-6-startups-can-help/)



# 4. Robotique et caméra thermique

Hôteliers, exploitants de compagnies aériennes, de parcs de loisirs... ont tous fait appel à la technologie pour détecter les clients fiévreux ou pour désinfecter/renforcer le nettoyage des chambres, cabines, etc. ...

Des caméras thermiques et des robots sont les solutions les plus prisées, non invasives, pour mesurer la température des clients et des personnels lorsqu'ils pénètrent dans les lieux (*la fièvre étant l'un des principaux symptômes du COVID-19*).

- Les robots utilisés par les hôpitaux et centres de soins font par ailleurs leur entrée dans les entreprises touristiques, surtout des « robots anti-microbes » pour nettoyer et désinfecter les chambres et les parties communes des établissements.
- L'un d'entre eux, développé par des épidémiologistes aux Etats-Unis, *LightStrike*, se présente comme un robot qui recourt à « des ultraviolets (UV) pulsés au xénon (un gaz noble) » pour détruire les virus, les bactéries et les moisissures. Le robot est utilisé pour détruire les bactéries et les virus microscopiques qui pourraient avoir survécu au nettoyage manuel. (Source : <https://www.futura-sciences.com/sante/actualites/coronavirus-coronavirus-nouvelles-technologies>).
- Le robot *Sterisafe-Pro*, élaboré par l'équipementier maritime allemand Loewe Marine est un robot de désinfection automatique de pièce/cabine entière qui élimine en quelques heures virus, bactéries, champignons et particules fines à partir d'une technologie n'utilisant que de l'eau et de l'électricité. Il est actuellement déployé par certaines compagnies de croisières.



Le robot LightStrike du Westin Houston Medical Center recourt aux ultra-violettes pour désinfecter les chambres d'hôtel. © The Westin Houston Medical Center

[www.loewe-biosecurity.com](http://www.loewe-biosecurity.com)

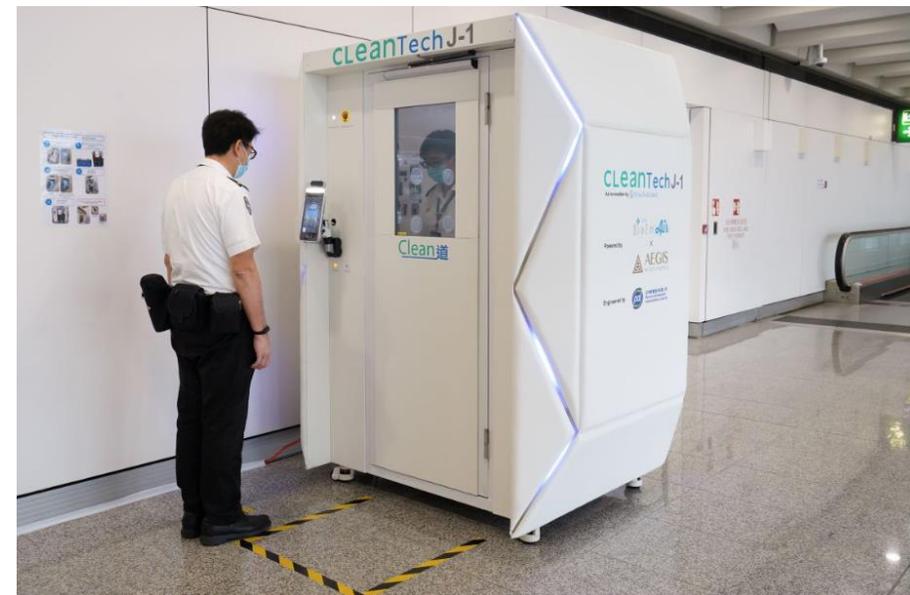


## 4. Robotique et caméra thermique (2)

- L'aéroport international de Hong Kong (HKIA) s'appuie sur les dernières avancées technologiques pour appliquer des mesures d'hygiène fortes à ses voyageurs. Depuis début mai, les passagers en transit au HKIA se soumettent à une procédure de désinfection grâce au sas de décontamination et de désinfection complet et automatisé développé par CleanTech.
- L'aéroport déploie également une armée de robots de nettoyage autonome pour garantir la désinfection complète des zones et installations ouvertes au public dans l'enceinte de l'aéroport. Le robot de désinfection, équipé d'un stérilisateur à lumière ultraviolette et d'un purificateur d'air, est déployé 24 h/24 dans les toilettes publiques et les zones d'opération clés de l'aérogare. Le robot peut se déplacer de manière autonome et stériliser jusqu'à 99,99 % des bactéries se trouvant à proximité, y compris l'air et les surfaces des objets, en seulement 10 minutes, selon l'aéroport. Source : <https://www.tom.travel/2020/05/07/covid-19-laeroport-de-hong-kong-met-la-technologie-au-service-de-la-desinfection/>



Le purificateur d'air et de surface testé par l'aéroport de Hong Kong. Crédits : HKIA



## 4. Robotique et caméra thermique (3)

- L'aéroport de Nice Côte d'Azur s'est équipé d'un robot émettant une lumière ultraviolette éliminant « les virus en suspension dans l'air ou sur les surfaces ». Il s'agirait d'une première initiative « unique en France ». Techniquement, ce robot, développé par la société danoise UVD Robots et distribué en France par la société Aked, « permet d'administrer un traitement choc, éliminant quasiment 100 % des bactéries et virus présents dans l'air ou sur les surfaces traitées ». Il est notamment mis à contribution dans des hôpitaux. Source : <https://www.20minutes.fr/nice/2774863-20200507-video-deconfinement-nice-robot-uv-unique-france-desinfecter-aeroport>
- L'enseigne Carrefour (Belgique) et Amazon (entrepôts aux Etats-Unis) testent un sas de désinfection à l'entrée, devant le magasin ou l'entrepôt : la solution consiste à désinfecter le chariot, le panier et aussi le client, du bassin jusqu'au pied, grâce à un système de pulvérisation. Il permet aussi la prise de température. Son temps de passage est estimé à 30 secondes par personne. (Source: LSA)



<https://www.lsa-conso.fr>



**HIGH-TECH** « Un traitement choc » a été organisé ce jeudi dans le terminal 2 de la plateforme

Fabien Binacchi | Publié le 07/05/20 à 16h18 — Mis à jour le 07/05/20 à 16h25

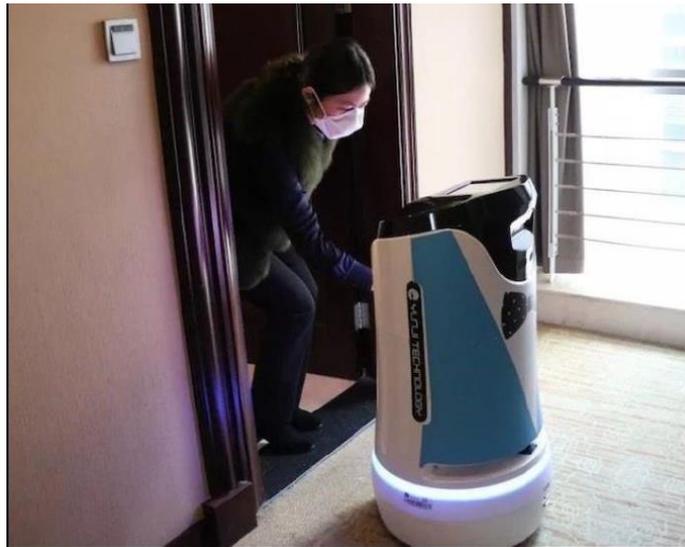
0 COMMENTAIRE 189 PARTAGES



Des robots de désinfection à ultraviolet développés par la société danoise UVD robots — UVD

## 4. Robotique – hôtels/restauration pour quarantaine (4)

- En Chine, au Gaosu Nem Century International Hotel dans l'Anhui, des robots infirmiers assurent le service aux personnes en quarantaine. Pendant la crise de COVID-19, plusieurs hôtels sont transformés en centre de quarantaine et pour réduire les contacts humains au maximum, économiser les ressources humaines et les appareils de protection; ces hôtels utilisent des robots pour livrer des médicaments, repas et autres objets antiépidémiques nécessaires aux personnes en quarantaine. *Source : Veille technologique sur les Innovations en Chine – 7 avril 2020 @CCE – Les Conseillers du commerce extérieur de la France – Chine.*
- Eleme, une des plus importantes plateformes de livraison de repas en ligne en Chine a envoyé des robots livreurs dans des zones en quarantaine pour livrer des repas et des courses d'épicerie dans l'objectif de diminuer le risque d'infection humaine au COVID-19. *Source : Veille technologique sur les Innovations en Chine – 7 avril 2020 @CCE – Les Conseillers du commerce extérieur de la France – Chine.*



Source: <http://www.aiimku.com/news/show.php?itemid=471>

Source: <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1657875877958868685&wfr=spider&for=pc>

# 4 Caméra thermique (5)

- SenseTime a développé un système capable d'effectuer de la reconnaissance faciale et d'analyser la température (il permet aussi de vérifier que le port du masque est effectif, si le masque est mal porté, et enregistre la présence sur les lieux). Source : Veille technologique sur les Innovations en Chine – 7 avril 2020 @CCE – Les Conseillers du commerce extérieur de la France – Chine.
- Autre système – Megvii - utilise une caméra frontale infra-rouge pour identifier la température des passants dans la foule. Basé sur la connaissance précise du corps humain et sur la reconnaissance faciale, il peut aider à passer au crible différents lieux publics (gares, arrêts de bus, stations de métro et aéroports) et d'autres zones à forte densité de façon à repérer des températures corporelles anormales. Source : Veille technologique sur les Innovations en Chine – 7 avril 2020 @CCE – Les Conseillers du commerce extérieur de la France – Chine.



Reconnaissance faciale et température normale.



Température trop élevée. Attention!



## 5. Bracelet connecté

Autre technologie, le bracelet connecté qui permet aux collaborateurs et aux vacanciers de ne pas manipuler de cash ou de terminaux de paiements et de respecter la règle du mètre de distanciation physique. Avec la crise du COVID-19, les fournisseurs de système « cashless » sont en passe d'étendre encore plus cette pratique aux lieux touristiques (campings, parcs de loisirs, villages de vacances...).

Par ailleurs, en plus de la fonction de paiement dématérialisé, le bracelet peut avoir de nombreuses fonctions utiles pour un hôtelier : gestion des pass parking, chambres, vestiaire, accès à des espaces réservés, spas etc. ...

Plusieurs solutions sont disponibles mais retenons *PayinTech*, start-up lancée en 2011 et incubée au Welcome City Lab (WCL), déjà présente sur le marché de l'évènementiel (festival comme le Hellfest, enceintes sportives) auprès du groupe CenterParcs et de destinations touristiques, dont la station des 2 Alpes pour payer les activités et les commerces et aussi Deauville ou le CRT et la Région Paris-Ile-de-France (Paris région Pass).

« PayinTech nous accompagné dans la conception et le développement de notre système complet et intégré au SI global en collaboration avec nos équipes. PayinTech a apporté ses compétences et ses savoir-faire en matière d'architecture, de NFC, d'application métier, de design des parcours et d'ergonomie, et nous sommes particulièrement satisfaits de leur prestation et de leur expertise. »



**Illan Lefèvre**  
Dir. des développements Digitaux - Groupe PVCP



Accueil » START UP » Center Parcs équipe l'un de ses parcs avec la technologie Payintech

START UP

## Center Parcs équipe l'un de ses parcs avec la technologie Payintech



Robin Servais / 9 juillet 2019 / 0 /

# 6. Economie sans contact

- Les solutions du "Mobile Pay Go » - technologie qui permet aux consommateurs de numériser le code-barres d'un produit lors de leurs achats, puis de payer à partir d'un appareil mobile à l'aide d'une carte ou d'Apple Pay via l'application des magasins – est déjà très présente dans la distribution. La pandémie de coronavirus devrait amplifier ce phénomène et conduire d'autres exploitants à s'appuyer sur le paiement via ces applications.
- En Chine, afin d'assurer la sécurité sanitaire des clients et réduire les coûts opérationnels pendant la crise COVID-19, avec l'aide de l'intelligence artificielle, *FlyZoo Hotel* fournit aux clients un ensemble des services "sans contact humain" à partir de l'enregistrement jusqu'à la facturation, y compris la procédure de départ et l'ascenseur avec empreinte faciale, la livraison de repas par un robot, la facturation en libre-service etc. *Source* : Veille technologique sur les Innovations en Chine – 7 avril 2020 @CCE – Les Conseillers du commerce extérieur de la France – Chine.
- Toujours en Chine, *Meituan Dianping* - entreprise chinoise spécialisée dans la vente en ligne - s'est diversifiée dans la livraison de repas et d'épicerie et est devenue l'une des plus grandes plateformes de livraison, l'autre étant Eleme. Pour aider les restaurants à rétablir un niveau de chiffres d'affaires convenable au plus vite, Meituan Dianping a développé une solution sans contact humain qui couvre toute la chaîne d'approvisionnement dans la restauration. *Source* : Veille technologique sur les Innovations en Chine – 7 avril 2020 @CCE – Les Conseillers du commerce extérieur de la France – Chine.

Livraison sans contact:



Machine de facturation "sans contact humain".



## 6. Economie sans contact (2)

- En appliquant la solution des services sans contact développée par Meituan, de nombreux restaurants se transforment en restaurants sans contact humain où les clients peuvent commander, récupérer, payer leur repas, le tout en scannant un code QR. Source : Veille technologique sur les Innovations en Chine – 7 avril 2020 @CCE – Les Conseillers du commerce extérieur de la France – Chine.
- Certains hôtels en Corée du Sud disposent d'«Untact (sans contacts) services» pour leurs clients qui proposent des « private check-in / check-out», “In-room dining service” par application mobile, livraison de produits d'hygiène et beauté venant de la boutique de l'hôtel via des robots IA et des modes de paiements tous non tactiles. Le robot IA ‘Cobot’ remplit ainsi ces fonctions à la réception et au salon de l'hôtel Courtyard Marriott Seoul Botanic Park.
- Enfin, de nouveau en Chine, afin d'éviter la transmission du virus par le contact entre les personnes et les boutons de l'ascenseur, Huawei Cloud IoT (Internet of Things : objets connectés) et Wanglong Intelligence se sont associés pour développer un système intelligent pour ascenseurs « sans contact ». Le système utilise un accès centralisé du contrôle de l'ascenseur, des caméras, du Bluetooth et d'autres liaisons multi sous-systèmes pour réserver l'ascenseur par une application mobile, un mini-programme WeChat ou le Bluetooth d'un téléphone. Source : Veille technologique sur les Innovations en Chine – 7 avril 2020 @CCE – Les Conseillers du commerce extérieur de la France – Chine.



<https://tech.sina.com.cn/roll/2020-02-28/doc-iimxyqvz6431682.shtml>



## 7. Distanciation

Plusieurs initiatives sont à l'œuvre pour répondre aux obligations de distanciation physique dans la lutte contre pandémie :

- En Belgique, le compteur de clients digital entièrement automatique, régule l'entrée dans les magasins, les clients reçoivent un message "stop" ou "go" à l'entrée en fonction du nombre maximum de visiteurs autorisés.
- En Espagne, un hôtelier madrilène a imaginé des cloisons en méthacrylate posées sur chaque table qui séparent les convives, tout en leur permettant d'être tous ensemble à la même table.

<https://ergonoma.com/fr/2020/04/re-ouvrir-bars-et-restaurants-tout-de-suite-une-idee-venue-de-madrid-espagne/>



<https://www.retaildetail.be/fr/news/g%C3%A9n%C3%A9ral/compteur-de-clients-digital-gestion-du-flux-de-clients-automatis%C3%A9>



## 7. Distanciation (2)

- À Amsterdam, à partir du 21 mai, le restaurant végétalien Mediamatic ETEN, situé dans le quartier Oosterdok, recevra ses premiers convives post – coronavirus dans des "serres".
- En Italie, des solutions d'aménagement des plages « privées » sont proposées à partir de solutions simples (espacement des transats, cordelettes, augmentation des services directement au matelas...) aux réflexions d'aménagements nécessitant des investissements plus conséquents (cube de plexiglas)

<https://mediamatic.stager.nl/Serres>



© AFP - Bacino Grande / Fabrizio Marzano



Photo aérienne de la plage privée « Bacino Grande » à Porto Cesareo, Italy

la Repubblica



**Coronavirus, box in plexiglass tra gli ombrelloni: "Così garantiamo la sicurezza ma facciamo ripartire il Paese"**



*Il rendering su una spiaggia romagnola dei box in plexiglass tra ombrelloni e lettini*



## 7. Distanciation (3)



<https://www.journal-aviation.com/actualites/44209-comment-voyagera-t-on-apres-aviointeriors-devoile-ses-solutions>

- Italie : en vue des enjeux aériens futurs et des besoins de distanciation, Aviointeriors propose plusieurs solutions appelées "Glassafe". Il s'agit de "bulle" ou de "coque" transparente avec une ouverture au niveau des épaules qui peut se fixer aux fauteuils déjà en service dans les avions. Cette protection a été conçue de manière à pouvoir pivoter pour faciliter l'installation des passagers (et permettre ainsi le maintien du siège du milieu) et éviter les projections.



# 8. Multiplication des appels à projets « The Healing Solutions » de l'OMT

Depuis le début de la crise liée à l'épidémie du Covid-19, de nombreux appels à projets ont été lancés à travers la France, l'Europe et le Monde. Ils ont tous pour objectif de lutter contre la pandémie et de financer la R&D et l'innovation, en premier lieu dans le secteur médical.

Dans le champ du tourisme, l'Organisation Mondiale du Tourisme est à l'origine du concours « The Healing Solutions » lancé le 27 mars dernier à destination des entrepreneurs, startupers, innovateurs pour proposer des idées qui vont aider à la reprise la plus rapide possible de l'activité dans le secteur du tourisme.

- Trois grandes catégories sont représentées :
  - Healing for People (rétablissement des personnes) : Start-up ayant des solutions axées sur les mesures d'hygiène, méthodes de désinfection, dépistage précoce, entre autres pour les entités liées au tourisme et aux voyages : hébergement, agences de voyages, tour-opérateurs, transports, parcs d'attraction, etc.
  - Healing for Prosperity (rétablissement de la prospérité) : Start-up ayant des solutions axées sur les applications numériques pour le tourisme, l'économie collaborative, l'économie circulaire, la gestion des recettes, le redémarrage de la demande, les investissements, entre autres, en vue de leur exécution dans tout le secteur à court et à long terme.
  - Healing for Destinations (rétablissement des destinations) : Start-up ayant des solutions axées sur la communication de crise, la gestion des crises, la mobilité, le renouveau de l'image de marque des destinations touristiques, le retour de la confiance dans le monde du voyage, entre autres domaines apparentés.

<https://www.unwto.org/fr/healing-solutions-tourism-challenge>



# 8. Appel à projets de l'OMT - « The Healing Solutions » (2)

- L'OMT a reçu plus de 1,000 candidatures provenant de 100 pays différents, les finalistes sont les suivants :



EN SEARCH SEMMELWEIS SYSTEM | REFERENCES | BLOG & MEDIA | CONTACT

## Finalists Healing for people:

- CleanScan /Chameleon Welcome Back (Canada/USA)
- Outpost Healthy Destinations (Canada)
- See True (Israel)
- Smart Occupancy (Spain)

„After a few months, almost 70% of our students have correct hand hygiene technique.“

KdG Karel de Grote Hogeschool

Learn more

Healthcare Without Boundaries

Access World-class Healthcare. Connect With Doctors Online. Securely. Anytime. Anywhere.

LOGIN / SIGN UP

SmartOccupancy

KNOW THE NUMBER OF PEOPLE IN YOUR STORE, IN REAL-TIME

Location	Max Occupancy	Real-time Occupancy	Available places
Total In Store	51	28	0
First Floor	38	28	10
Second Floor	13	22	8
Toilet	3	1	3

seeTrue

SeeTrue AI

Logiciels informatiques

Tel Aviv, Tel Aviv · 762 abonnés

Autonomous Artificial Intelligence Detection

Voir les 20 employés

Voir les offres d'emploi Suivre

<https://www.unwto.org/fr/healing-solutions-tourism-challenge>



# 8. Appel à projets de l'OMT - « The Healing Solutions » (3)

## Finalists Healing for prosperity:

- My stay (Czech Republic)
- WAAM (Poland)

### WAAM MACHINES DISINFECTION GATE



Our company, in cooperation with scientists from the Silesian University of Technology in Gliwice, is building a decontamination gate. First of all, the gate will help medical staff in the daily struggles on the front line with the spreading epidemic.

The gate, thanks to special nozzles, can disinfect a person in a full costume, while minimizing the risk of infection and transfer the virus. It is fully automatic and equipped with regulation systems. Medical personnel can choose the time of decontamination and have full control over monitoring the disinfection process by means of illuminated information elements.

Currently, intensive work is underway to build the first gate for the Infectious Ward of Specialist Hospital No. 1 in Bytom.

Are you interested in our gate?

CONTACT US

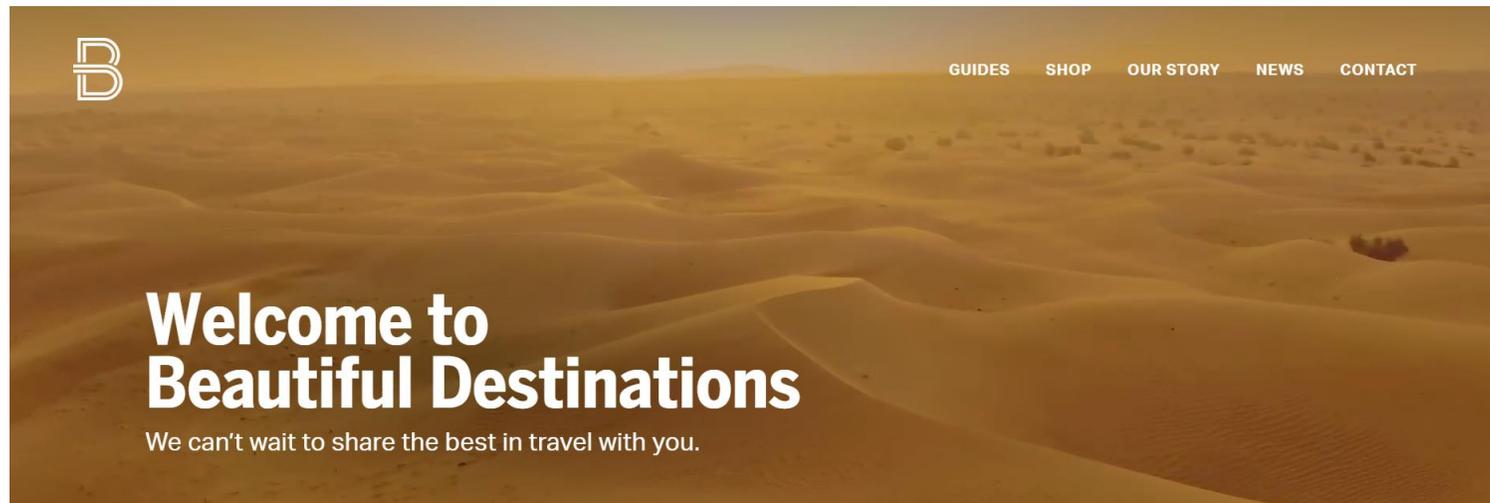
<https://www.unwto.org/fr/healing-solutions-tourism-challenge>



# 8. Appel à projets de l'OMT - « The Healing Solutions » (4)

## Finalists Healing for destinations:

- Airside (United States of America)
- Beautiful destinations (United States of America)
- iBonus COVID19 Digital Prevention System (Hong Kong, China)



<https://www.unwto.org/fr/healing-solutions-tourism-challenge>

**Our COVID19 Digital Prevention System**

- The most effective way to handle this problem is to use the smartphone apps or anonymous transit smartcards and also to install dedicated terminals in public places such as a library, cinema, school, and gym to record where and when the citizens have visited.
- When a person is reported as virus-infected by medical authorities, the system immediately puts all persons who appear in the same place at the same time as the confirmed patient in the past 14 days into an Alert list and transmits it to all terminals.
- This self-help terminal gives a friendly alert to potential incubators when they are entering public areas
- User's privacy is absolutely protected.



2

# STRATEGIES PAYS



# 1. Singapour

Lancée le 16 février 2020 par l'Agence nationale pour l'environnement (National Environment Agency, « NEA » ), la campagne SG Clean vise à mobiliser les individus et entreprises singapouriens pour qu'ils contribuent à l'élévation des normes de propreté et d'hygiène publique à l'échelle nationale. La campagne a été soutenue par 6 agences gouvernementales, y compris l'ONT de Singapour (Singapore Tourism Board), La certification du label est valable jusqu'à juin 2021.

Le volet individuel a été lancé le 29 mars dernier par le même ministère à travers les programmes SG Clean Ambassadors composés de volontaires individuels et d'organisations partenaires. Les volontaires peuvent s'enregistrer auprès de NEA et obtenir du matériel de formation de l'agence pour devenir des ambassadeurs SG Clean. L'objectif de NEA est de former plus de 2 000 personnes.

Aujourd'hui les pilotes et hôtesse en nouvel uniforme de SG Clean circulent dans les supermarchés et centres commerciaux pour rappeler aux Singapouriens de garder une distance de 1 mètre entre eux, tout comme ils parleraient aux voyageurs dans les avions et les aéroports.



# — 1. Singapour (suite)

Ce label de qualité « SG Clean » a été mis en application dans le secteur du tourisme comme un indicateur d'hygiène dans les établissements. Le label SG Clean oblige les organisations à s'engager à respecter des listes de critères spécifiques à chaque secteur (15 secteurs en total, listes disponibles sur le site web de SG Clean).

Une fois que le propriétaire considère que toutes les conditions sur la liste ont été remplies, il peut envoyer une demande d'inspection à NEA via le même site web pour obtenir le label. L'inspection et la certification sont des services gratuits. Au cours des prochains mois, STB encouragera plus de 37 000 entreprises des secteurs du tourisme et de l'art de vivre à s'inscrire au programme de certification SG Clean.

M. Keith Tan, Président de STB, a déclaré dans un entretien dans le magazine Travel Daily : *« Avant la fin mai, nous visons à inspecter et certifier 570 hôtels et sites touristiques. Le label de qualité SG Clean envoie un message fort aux Singapouriens et aux visiteurs internationaux que nos entreprises touristiques prennent leur propreté et leur hygiène au sérieux et s'engagent à maintenir ces normes élevées comme un nouveau standard pour l'avenir ».*

Le 12 mars, les premiers hôtels ont reçu le label qui annonce l'engagement du secteur du tourisme dans la campagne. Ces 3 hôtels, Grand Hyatt Singapore, Shangri-La Rasa Sentosa et Village Hotel Sentosa, avaient connu des cas de contamination par le Covid-19 en janvier.



## 2. Portugal



- Turismo de Portugal a créé un « label » intitulé « Clean & Safe » pour mettre en avant les acteurs touristiques garantissant le respect des exigences d'hygiène/de nettoyage pour la prévention du Covid-19.

Cette démarche gratuite et non obligatoire est valable un an. Elle sera attribuée après démonstration qu'un protocole interne, en conformité avec les recommandations de la Direction générale de la santé DGS du Portugal, a été implanté par l'établissement. Il devra également être démontré que l'hygiène nécessaire pour prévenir les risques de contagion est assurée et que les procédures sécuritaires pour le bon fonctionnement des activités touristiques sont garanties.

- Le label « Clean & Safe » n'est, toutefois, pas un outil de certification, puisqu'il peut être obtenu en ligne sans audit spécifique depuis le 24 avril 2020, sur les plateformes numériques de Turismo de Portugal : RNET (Registre national des entreprises touristiques), RNAAT (Registre national d'animation touristique agents) et RNAVT (Registre national des agents de voyages et de tourisme). Il est toujours associé au numéro d'enregistrement de l'entité, à son numéro de licence. Une fois que les entreprises auront soumis une déclaration d'engagement, elles pourront afficher et promouvoir le label "Clean & Safe" et ce, aussi bien sur leur propriété que sur leurs plateformes virtuelles. L'Office du Tourisme de l'Algarve a annoncé rejoindre la démarche dans le cadre de la relance de son tourisme.

- En coordination avec les autorités compétentes, Turismo de Portugal effectuera des vérifications aléatoires auprès des établissements ayant obtenu le label.

- Enfin, à partir du 8 mai, un programme de formation "Clean & Safe", gratuit en ligne, d'une durée de 3 à 4 heures sera proposé aux entreprises touristiques. Ces formations détailleront les procédures de nettoyage, d'hygiène et les mesures de prévention et de contrôle du COVID-19.



## — 3. Espagne

- Le Gouvernement espagnol et le conseil d'administration de l'Institut pour la Qualité Touristique en Espagne (ICTE) ont annoncé le lancement du programme de certification "Safe Tourism Certified" en vue de doter le pays d'une garantie et certification d'implantation du Système de Prévention des Risques pour la Santé face à la crise du COVID-19.
- Comme en France, toutefois, les professionnels auront tout d'abord librement et gratuitement accès aux 21 protocoles approuvés par le ministère de la santé dans le cadre de leur réouverture / reprise d'activité.
- Dans un second temps, s'ils le souhaitent, ils peuvent choisir d'intégrer la certification "Safe Tourism Certified" après avoir passé un audit. Les sociétés d'audit qui travaillent actuellement avec le Système de qualité touristique espagnol, représenté par la marque "Q", sont les seules habilitées à réaliser l'audit, qui couvre 21 sous-secteurs. Les sociétés sont Adok Certification, AENOR, APPLUS, Bureau Veritas, OCA Global, SGS et TÜV Rheinland.
- Les contours et modalités ne sont pas clairement définis à date mais on relève que contrairement au Portugal qui promeut, grâce à un label/outil de reconnaissance, les entreprises qui respectent des listes de critères spécifiques à chaque secteur, la démarche « Safe Tourism Certified » en Espagne repose sur des logiques de certification et normalisation.



[https://www.hosteltur.com/136565\\_el-icte-lanza-un-sello-de-turismo-seguro-para-generar-confianza.html?](https://www.hosteltur.com/136565_el-icte-lanza-un-sello-de-turismo-seguro-para-generar-confianza.html?)

3

# COMMUNICATIONS REASSURANCE SANITAIRE

EXEMPLES



# 1. Des secteurs et entreprises pleinement mobilisés sur les enjeux de réassurance sanitaire en France

- En France, la question de la réassurance sanitaire a été très fortement anticipée par les entreprises touristiques et les fédérations professionnelles. Elles ont pris plusieurs formes : protocoles internes renforcés de nettoyage/désinfection/distanciation et/ou dispositifs de certification/labellisation propres avec des organismes d'inspection classiques.
- Par delà la mise en place de dispositifs de certification portés par certaines chaînes ou réseaux volontaires, on enregistre en particulier, comme dans d'autres pays concurrents (Espagne notamment), l'élaboration de plusieurs propositions de protocoles sanitaires autour des secteurs/métiers suivants (non exhaustif) dont certains sont en cours d'examen et de validation par le Gouvernement :
  - Hôtellerie/restaurants : protocole HCR (hôtels, cafés, restaurants) développé par les professionnels en lien avec Accor,
  - Villages et clubs de vacances, centres de vacances, résidences de tourisme : protocoles en cours de finalisation,
  - HPA : protocole de la FNHPA (Fédération Nationale de l'Hôtellerie de Plein Air),
  - Chambres d'hôtes, locations saisonnières : contributions de Gîtes de France, Fleurs de Soleil, l'UNPLV,
  - Activités de loisirs, culturelles et sportives, attractions : projet développé sur la base de la contribution du SNECAC,
  - Événementiel : Six associations professionnelles de la filière événementielle travaillent sur un protocole commun, un référentiel a été proposé par Viparis et bureau Véritas,
  - Offices de tourisme, destinations : proposition d'ADN Tourisme.
- En attendant les modalités d'une communication de la destination France sur le sujet, les pages qui suivent se proposent d'illustrer, par quelques exemples, les stratégies de communication de certaines enseignes et les registres clés de réassurance sanitaire qu'elles proposent d'ores et déjà à leurs clients afin de regagner leur confiance.



## 2. Singapore

A Singapore Government Agency Website

**SG CLEAN** WHAT IS SG CLEAN? JOIN THE CAMPAIGN RESOURCES MEDIA FAQ

Be an SG Clean Ambassador today! [Sign up here](#)



# Let's Do Our Part to Keep SG Clean

[LEARN MORE](#)

[JOIN THE CAMPAIGN](#) [SG CLEAN QUALITY MARK](#) [CERTIFIED PREMISES](#) [SG CLEAN AMBASSADORS NETWORK](#)

Depuis le lancement du le 16 février 2020, une infographie pour illustrer l'avancement de la démarche.

## Snapshot of SG Clean Quality Mark Roll-out



\* Launched on 16 February 2020, the SG Clean quality mark has since been rolled-out to premises such as hawker centres, food stalls, coffeeshops, hotels, food and retail businesses in malls and schools, amongst others.

Issued on 13 March 2020



# 4. Hôtellerie Chine

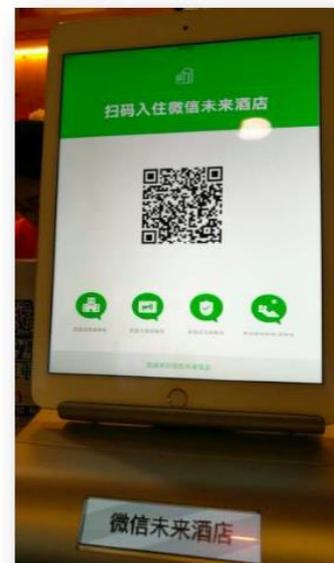
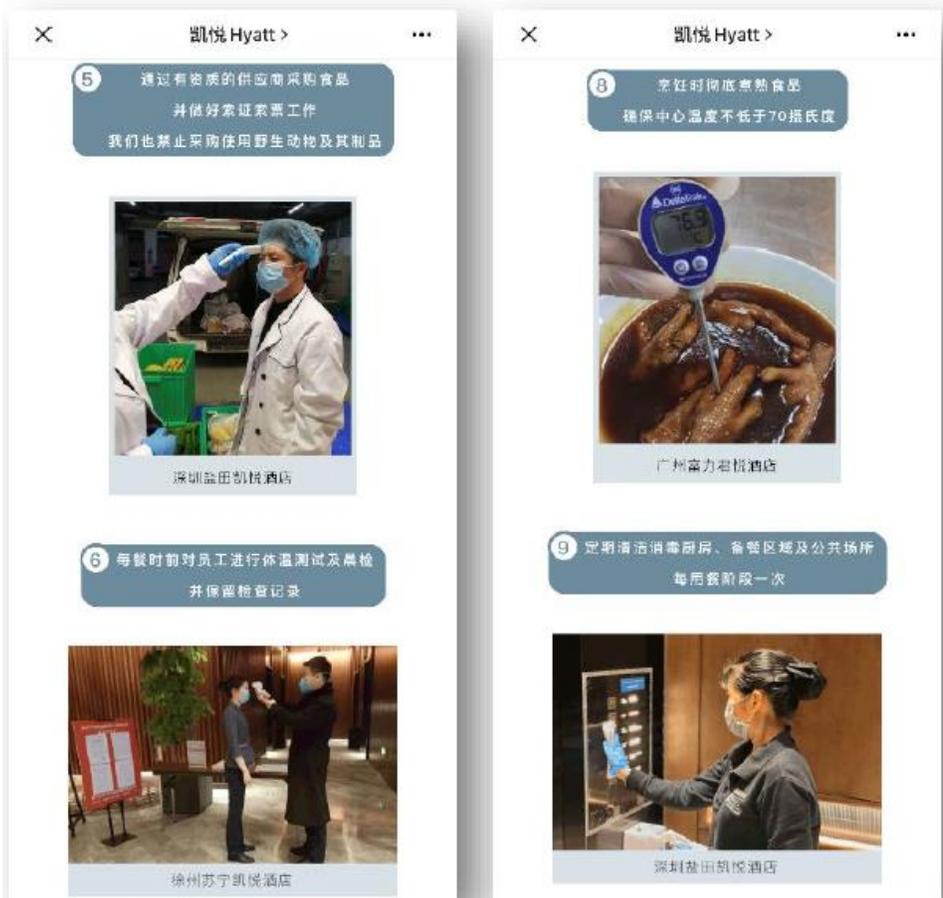
- Exemples de mesures de réassurance en Chine

<https://dragontrail.com/>



## Technology

- Contactless check-in
- Robot room service
- Digital concierge/ area guides



## — 4. Hôtellerie Chine (2)

- Exemples de mesures sanitaires détaillées, adoptées et promues pour faire face à une demande exigeante en Chine

### **PRECAUTIONARY MEASURES IN RESPONSE TO THE CORONAVIRUS OUTBREAK**

With the current coronavirus easing in China, The Sukhothai Shanghai continue to remain vigilant to safeguard the wellbeing of our guests and employees with stringent precautionary measures in place

- cleaning and disinfecting processes have since been stepped up, focusing largely on public areas, including restaurants and guestrooms, where there is high guests' contact.
- elevator panels and guest's registration pad are sanitised every hour
- Ecolab antiseptic sanitiser are visibly placed at the Lobby Reception, Fitness Studio and restaurants and bar
- face masks are available at the Lobby Reception
- close monitoring of the development of the coronavirus outbreak and ensure that our employees are fully briefed
- conducted hygiene training for our all our employees
- tables and chairs are sanitised and disinfected after each meal consumption
- public attendants will put on gloves when cleaning and refreshing the public area and restrooms
- conduct temperature check when reporting for duty, and employee found having fever will be required to seek medical consultation immediately
- conduct temperature check for guests entering the hotel
- employee who display cold or flu-like symptoms to take medical leave and stay at home until they are certified by medical professional to return to work
- our culinary and service associates strictly adhered to the hand washing and sanitisation procedures
- all of our associates are required to put on mask and wearing of gloves are mandated when handling well-prepared and cooked food and beverage consumption
- as dishes are shared amongst the guests, communal utensils will be offered for dishing out food onto your own plate or bowl
- tablewares are cleaned and sanitised in a high temperature dishwashing machine
- our food hygiene standards are in compliance with the local regulation and all products are procured from accredited suppliers with the required certificates.



# 5. Club Med (Asie)

- Mesures détaillées en 8 points pour les resorts du Club Med en Asie



## 8 Things we are doing to assure you

Your well-being is of paramount importance and do be assured that you will always be in safe hands. Here are some of the precautionary measures we are taking to ensure the safety and well-being of our guests and staff in all our Asian resorts.



### 1 – Temperature checks

Daily temperatures checks have been implemented for all guests and visitors upon arrival, and before meals twice a day. Kids enrolled into our Mini Club will take their temperature upon arrival to our Kids Clubs. Temperature checks are also ongoing for all staff at least twice a day, as well as suppliers which adhere to our hygiene protocols. We will assist with guests, visitors or staff who are found to be unwell with any symptoms of high fever, flu, or respiratory problems and ensure they see a doctor immediately.

### 2 – Compulsory health & travel declarations

All guests and staff will be required to declare their country of origin and latest travel history. Cases that are considered to be a risk will be referred to the relevant authorities.

### 3 – Staff training

Our staff have been trained on hospitality cleaning measures and biowaste disposal based on the World Health Organisation guidelines. Masks are worn by all housekeeping, kitchen and Kids' Club staff. Hydro-alcohol hand sanitisers are provided for guests' and staff usage and placed around the resort premises.



### 4 - Cleaning & Sanitization procedures

Our rooms, public areas, main entrance, carpets, lobby, lift panels, door handles, counter tops, tables and handrails are sanitized and disinfected frequently each day. High touch points areas including elevator panels, public area door handles, and sports materials & mats are sanitized hourly. Guest rooms are deep cleaned and infected after each check-out. In addition, all air-conditioning are running in fresh air mode, ensuring constant airflow in our rooms and public spaces.

### 5 – Feel-safe dining

We have taken steps to ensure that our culinary teams follow our Food Safety Management systems. Masks are worn by all frontline food & beverage staff, and food utensils go through a high temperature dishwasher before being additionally sanitized. All serving cutleries are replaced with clean ones every 30mins. Bar and dining areas are also sanitized frequently throughout the day. Baby chairs are disinfected after each use and wrapped after each disinfection. In Sahoro and Tomamu, we have replaced all our self-service provisions & counters to plated service as a precautionary measure.

### 6 – Emergency Response Plan & Coordination with Authorities

We maintain close connection with local authorities to ensure close monitoring of the situation and its evolution. Additionally, in the event of a suspected COVID-19 case, Club Med has an Emergency Response Plan in place. We have a disinfection protocol and a stock of masks, hand sanitizers and disinfectants, with a Hygiene & Safety Department dedicated to the coordination and support of corporate hygiene and safety.

We have daily monitoring of the disease in Asia Pacific, with contacts for

- i) Emergency evacuation of guests and staff;
- ii) A dedicated hospital for all suspected cases;
- iii) A laboratory for detection of COVID-19;
- iv) And local authorities to ensure that we take appropriate actions should an emergency occur.

### 7 – Staff Quarantines and Movement

South Korean, Greater China and Japanese staff who have recently been to these countries will undergo a 14 days strict quarantine and will only resume work thereafter. Staff working in Japanese resorts are not allowed to leave the resort during their day off.

### 8 – Using different platforms to disseminate information

Club Med is committed to delivering an amazing vacation. At the same time, we have the responsibility to emphasize precaution and safety-enhancing procedures. Posters and notices are placed around the resort to remind guests and staff to adopt good personal hygiene. Guests are also encouraged to follow the resort's Facebook page, check our website, Club Med app, or in-room television to receive the latest updates and essential information.

For more information on personal preventative measure you can take, please refer to the World Health Organization COVID-19 advice for the public.

## — 6. Marriott International

- Engagements du groupe international Marriott pour l'ensemble des enseignes

### Marriott International Statement on Cleaning Protocols



<https://marriott-re-2019ncovc.com/>

#### Our Commitment to Cleanliness:

We take standards for hygiene and cleanliness very seriously and are taking additional steps to ensure the safety of our guests and associates. On a daily basis, our hotels around the world are working to ensure that they meet the latest guidance on hygiene and cleaning. Our hotels' health and safety measures are designed to address a broad spectrum of viruses, including COVID-19, and include everything from handwashing hygiene and cleaning product specifications to guest room and common area cleaning procedures. Specific steps Marriott is taking include:

**Associate Health, Safety and Knowledge:** Hotel associates – and their own health, safety and knowledge – are essential to an effective cleaning program. Here are some ways we're supporting them:

- **Hand Hygiene:** Proper and frequent handwashing is vital to help combat the spread of viruses. In our daily meetings, our teams are reminded that cleanliness starts with this simple act. It's important for their health and that of our guests.
- **Ongoing Training:** In addition to training on housekeeping and hygiene protocols, hotel associates are also completing enhanced COVID-19 awareness training.
- **Real Time Information:** Marriott's Corporate and regional teams are on standby 24/7 to support the hotels and coordinate with local and regional authorities.

**Cleaning Products and Protocols:** Our hotels use cleaning products and protocols which are effective against viruses, including:

- **Guest Rooms:** Hotels use cleaning and disinfecting protocols to clean rooms after guests depart and before the next guest arrives, with particular attention paid to high-touch items.
- **Public Spaces:** Hotels have increased the frequency of cleaning and disinfecting in public spaces, with a focus on the counter at the front desk, elevators and elevator buttons, door handles, public bathrooms and even room keys.
- **Back of House:** In the spaces where associates work "behind the scenes," hotels are increasing the frequency of cleaning and focusing on high-touch areas like associate entrances, locker rooms, laundry rooms and staff offices.

For the most updated information, please refer to [Centers for Disease Control and Prevention \(CDC\)](https://www.cdc.gov) or your local health authority.



# 7. SNCF

- Mailing Samedi – sortie de confinement – France



Chère cliente, Cher client,

Comme vous le savez, ce mois de mai va marquer le début de la phase de déconfinement.

Dans les prochaines semaines, la circulation des trains va augmenter progressivement, dans le respect des mesures sanitaires dictées par le Gouvernement. Ainsi, les déplacements resteront limités à 100km, avec le maintien d'un placement alterné. Seuls les voyages pour raisons professionnelles ou motifs impérieux seront autorisés pour des distances plus longues.

Nous tenions à partager avec vous, dès à présent, l'ensemble des actions qui seront mises en place pour vous permettre de voyager à nouveau, en toute sécurité.

[https://medias.sncf.com/fid/MR/pdf/Charte\\_Covid19\\_TGV\\_INOUI.pdf](https://medias.sncf.com/fid/MR/pdf/Charte_Covid19_TGV_INOUI.pdf)



## AGIR POUR VOUS PROTÉGER



### Faire respecter le port du masque pour nos personnels et pour nos clients

- Lorsque c'est possible, l'accès en gare, au train, et aux espaces de vente est filtré. Les clients non porteurs de masque ne sont pas autorisés à monter à bord. Pour les clients qui n'en possèdent pas, la vente de masques est assurée au sein de la gare et aux alentours.
- L'ensemble des agents présents pendant votre voyage est équipé de masque pour assurer la protection de tous.



### Vous garantir la possibilité de vous laver les mains à tout moment de votre voyage

- En gare comme dans tous nos espaces de vente, du gel hydroalcoolique est mis à disposition de nos agents et de nos clients.
- À bord, les réserves d'eau et de savon dans les toilettes sont sécurisées et contrôlées régulièrement par le chef de bord et l'hôte de propreté. En cas de pénurie temporaire, du gel hydroalcoolique est mis à disposition de nos clients.



### Nettoyer de façon intensive nos trains, nos gares et nos boutiques

- Dans les boutiques, le nettoyage est renforcé et des vitres de protection sont installées.
- À bord, une procédure de désinfection totale (fumigation,...) est enclenchée en cas de suspicion d'infection. Le nettoyage est renforcé et les surfaces de contact sont désinfectées avec un produit virucide plusieurs fois par jour



## 8. AIR FRANCE



<https://www.airfrance.fr/>

- Home Page – mesure du masque – dispositif de réassurance sanitaire sur YouTube



<https://m.youtube.com/watch?v=m7hyObwPtng&feature=youtu.be>

ACHETER UN  
BILLET

UTILISER VOS  
MILES

RÉSERVER AVEC  
UNE CARTE

ALLER-RETOUR

ALLER SIMPLE

▶ Parcours  
multidestination



Paris, tous les aéroports (P... X



Toulouse, Blagnac (T... X



- ▶ Le **port obligatoire du masque** pour l'ensemble des membres d'équipage et des agents en contact avec les clients,
- ▶ L'aménagement du **parcours client au sol** avec l'application de la distanciation physique tout au long du cheminement en aéroport et l'installation, chaque fois que cela est possible, de protections en Plexiglas dans les aéroports.
- ▶ La mise en place d'une **distanciation physique à bord** chaque fois que cela est possible. Sur la plupart des vols, les faibles taux de remplissage actuels permettent d'espacer les clients. Dans les cas où cela n'est pas possible, le port du masque par l'ensemble des passagers et par l'équipage garantit la protection sanitaire adéquate.
- ▶ Le renforcement des procédures quotidiennes de **nettoyage des avions**, avec la désinfection de toutes les surfaces en contact avec les clients telles que les accoudoirs, les tablettes ou les écrans,
- ▶ La mise en place d'une procédure spécifique de **désinfection des avions** périodique par pulvérisation d'un produit virucide homologué dont la durée d'efficacité est établie pour dix jours,
- ▶ L'adaptation du **service à bord** pour limiter les interactions entre les clients et les membres d'équipage. Sur les vols domestiques et les vols courts en Europe les services de boisson et de restauration sont suspendus. Pour les vols long-courriers, le service en cabine est limité et les produits sous film ou emballés individuellement sont privilégiés.

Air France rappelle de nouveau que l'**air en cabine** est renouvelé toutes les 3 minutes. Le système de recyclage de ses avions « est équipé de filtres « High Efficiency Particulate Air » ou filtres HEPA, identiques à ceux utilisés dans les blocs opératoires. Ces filtres extraient plus de 99,99% des virus les plus petits, y compris ceux dont la taille ne dépasse pas 0,01 micromètre, assurant ainsi la conformité de l'air des cabines avec les normes de qualité. Les virus de type coronavirus, dont la taille varie entre 0,08 et 0,16 micromètre sont filtrés par les filtres HEPA ».



COVID-19 :

À compter du 11 mai , le port du masque sera obligatoire à bord de nos avions.

▶ Voir

# 9. AIR CANADA

- Des engagements Soin Propre Plus



<https://www.aircanada.com/fr/fr/aco/home/book/travel-news-and-updates/2020/covid-19.html>



Réserver Planifier Voyager Altitude Soutien au client Offres spéciales  Ouvrir une session

Accueil | Réserver | Info-voyages et Avis



## Voici Air Canada SoinPropre+

Pour vous permettre de voyager en toute confiance, nous lançons un programme à l'avant-garde de l'industrie, fondé sur les protocoles de santé et sécurité établis, du départ à l'arrivée. En nous appuyant sur de nouvelles normes en matière de biosécurité et en rehaussant nos mesures préventives, nous renforçons les précautions que nous prenons pour vous protéger tout au long de votre voyage, parce que nous accordons **la priorité à la sécurité, toujours.**



# 10. Royal Caribbean

Des protocoles renforcés

OUR RESPONSE PLAN

## THE ROYAL WAY TO KEEPING YOU HEALTHY

The health, safety, and comfort of our guests and crew remain our highest priority.



### ENHANCED BOARDING SCREENING

At the pier, all guests participate in mandatory screenings that include exclusion due to travel based on temporary restrictions and even a thermal scan to check everyone's temperature.



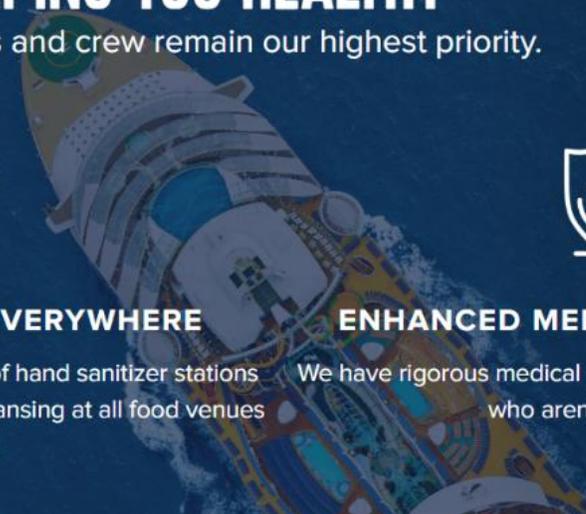
### HAND SANITIZER EVERYWHERE

We've increased the availability of hand sanitizer stations and continue to enforce hand cleansing at all food venues onboard.



### ENHANCED MEDICAL PROTOCOLS

We have rigorous medical protocols in place to help those who aren't feeling well.



1. Reduced travel to impacted countries
2. Enhanced boarding screening
3. Heightened sanitation at cruise terminales (après chaque tête/fin de ligne désinfection du terminal et du bateau)
4. Additional sanitation safeguards onboard ou ships (selon préconisations OMS et US CDC : désinfection toutes les 30 mn des espaces publics, ascenseur, WC...)
5. Hand sanitizers everywhere
6. Enhanced medical protocols
7. Stateroom cleanliness (nettoyage des chambres 2 fois par jour)
8. Daly heath update annonces (2 annonces /jr du capitaine avec rappel des gestes barrière)

<https://www.royalcaribbean.com/cruise-ships/the-royal-way-to-keeping-you-healthy>



# 11. Princess

 PRINCESS

 Sign In / Register  Search

[Plan a Cruise](#)

[Onboard Our Ships](#)

[Destinations](#)

[Booked Guests](#)

[Contact Us](#)



## Keeping You Safe and Healthy — Cruise with Confidence

Introducing a safer way to cruise

*What's on this page:* [Pre-Cruise](#) / [Embarkation](#) / [On Board](#) / [Additional Information](#) / [FAQ](#)

Retrouver la confiance ,  
présence de  
médecins

We are actively working with public health officials and medical experts in an effort to do everything possible to prevent illness, including COVID-19, onboard our ships. Here are some actions we are taking to ensure our guests can sail confidently and safely with Princess.

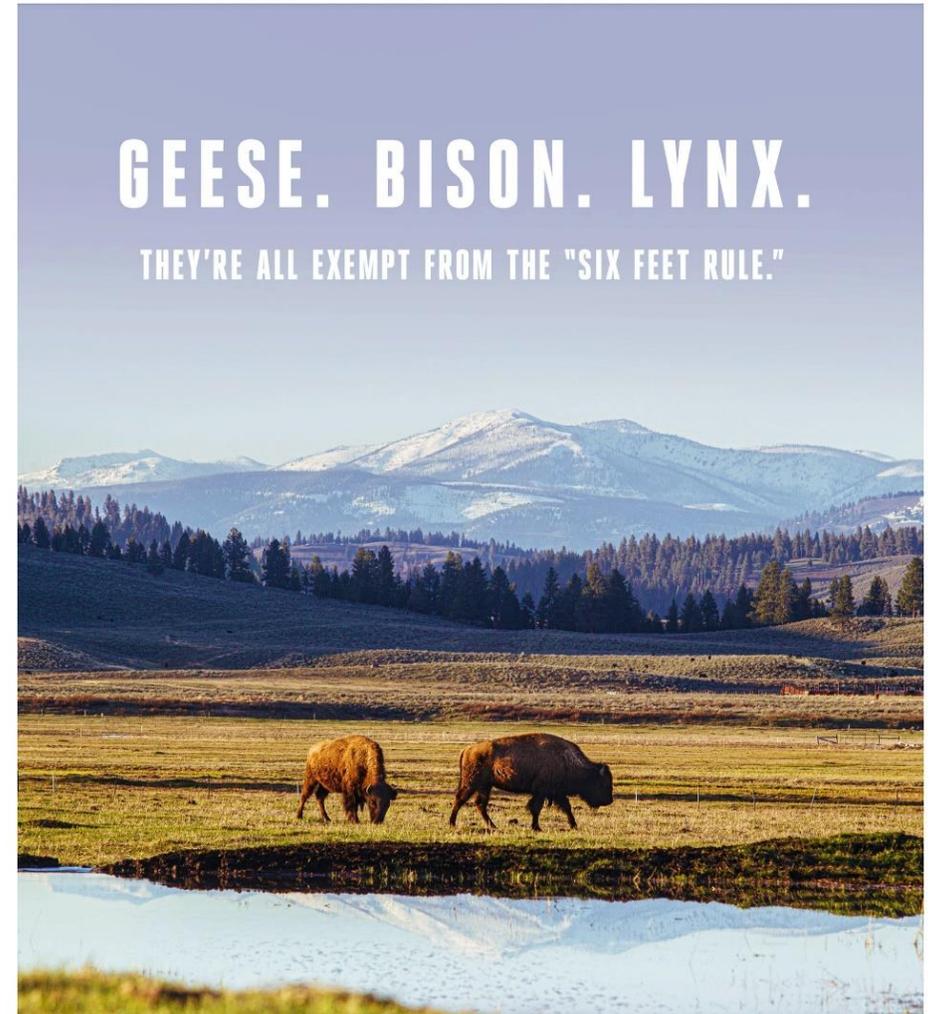
# 12. Distanciation – Australie - US

Gestes barrière – distanciation et lever l'angoisse

National Parks and Wildlife Service  
South Australia



Resort – Paws Up – Montana (USA)



These unprecedented times call for an unparalleled resort you can escape to. The Resort at Paws Up® Our amenities include 37,000 acres of breathtaking wilderness to restore your mind, body and spirit. Beautifully secluded homes with everything you and your family need to rest, work, or study in. And transportation, dining, and excursion plans that can be as private as you like. It all begins at [PawsUp.com/private-respite](https://PawsUp.com/private-respite)



866-292-9010 | [PawsUp.com](https://PawsUp.com) | Greenough, Montana  
© 2020 The Last Best Beef LLC

4

# SYNTHÈSE



# — Synthèse

- L'arrivée de nouvelles technologies toujours plus innovantes avait déjà bouleversé le monde du voyage avant la crise du COVID-19. L'essor de l'intelligence artificielle, des casques de réalité virtuelle, d'applications sans contact, de robots, sont autant de moyens pour accompagner les nouvelles mesures sanitaires nées de la pandémie.
- Les drones et robots qui désinfectent et nettoient, des intelligences artificielles capables de numériser des milliers d'images et interpréter en un clin d'œil, sont quelques exemples des technologies mises en œuvre par certains pays asiatiques, Chine, Taiwan, Corée du Sud et Singapour en tête, pour combattre, outre, l'épidémie de coronavirus, mais aussi permettre la reprise progressive du tourisme.
- Un des enjeux, naturellement, est le cadre réglementaire spécifique de ces pays qui permet des usages sur les données – on pense notamment au « tracking » des personnes - là où en Europe, le RGPD exige que toute personne souhaitant traiter les données d'une personne obtienne son consentement. Dès lors, des solutions comme le suivi du mouvement et contacts des personnes, à l'aide de données de géolocalisation des smartphones, à l'œuvre en Asie, peuvent entrer en violation du RGPD et ne sauraient être dupliquées en France.
- Cependant, l'urgence de répondre au défi de l'épidémie de coronavirus et de relancer l'économie incitent fortement à être attentif aux nouvelles technologies compatibles avec le RGPD et à accélérer les innovations qui auront montré leur efficacité dans la durée. A l'image de ce qui est brièvement présenté dans le présent document, de nombreuses entreprises sont aujourd'hui force de proposition et de nombreux appels à projets sont en cours, comme l'initiative de l'Organisation Mondiale du Tourisme pour faciliter la recherche de solutions nouvelles.



# Synthèse (2)

---

- Depuis l'initiative de Singapour, le Portugal puis l'Espagne ont initié une démarche nationale en matière de sécurité sanitaire au sein de laquelle peuvent s'inscrire les opérateurs.
- La dernière démarche, portée par l'Espagne, repose sur deux phases, dont la première consiste, à l'image de ce qui est pratiqué en France, à valider des protocoles sanitaires sectoriels permettant la réouverture ou la reprise d'activité. Au delà, le référencement ou la qualification volontaire spécifique peut prendre des formes différentes selon les pays : depuis des engagements déclaratifs (Portugal) jusqu'à une possible certification/normalisation (Espagne).
- Face au COVID-19, le secteur touristique va devoir être beaucoup plus attentif à la façon dont il gère l'enjeu de la réassurance sanitaire et communique sur ce sujet. Il s'agit, pour les enseignes et entreprises, de montrer que les lieux qu'elles promeuvent ou les services qu'elles proposent sont compatibles avec la reprise du tourisme et la santé de leurs visiteurs. Il s'agit aussi de montrer qu'elles se préoccupent, dans le détail, de cette variable santé, devenue fondamentale, aussi bien pour leurs clients que pour leurs salariés. Les normes sanitaires, la santé des personnels, la promotion des protocoles vont devenir de futures promesses du séjour touristique, ce qui nécessitera sans doute de les intégrer à terme dans les outils de qualification officiels (classement des hébergements par exemple).
- Il est fort à parier que les enseignes ou secteurs qui se seront préoccupés de cet enjeu et auront contribué à le faire savoir rapidement seront plus avantagés lors de la reprise que ceux qui ne l'ont pas encore ou peinent à le garantir. Cela risque même de devenir un levier, à la fois de différenciation et de performance pour les entreprises touristiques dans leur ensemble.
- C'est pourquoi, la dynamique actuelle observée en France, portée par des initiatives privées ou sectorielles fortes, présente l'avantage de mobiliser l'ensemble des professionnels, y compris les indépendants, et constituera donc un prérequis efficace à une réouverture dans les meilleures conditions et une caution pour rassurer le marché français et international.



**A** T O U T  
F R **A** N C E

Agence de développement  
touristique de la France