

# LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES SANITAIRES DANS LE TOURISME

## L'Agence de Créativité et d'Attractivité du Poitou et les Offices de Tourisme de la Vienne se mobilisent pour vous tenir informé et vous accompagner pendant la crise sanitaire du Covid-19.



Pour donner suite au Comité interministériel du Tourisme du 14 mai 2020, le Gouvernement a annoncé la mise en place des protocoles sanitaires pour l'ensemble des activités touristiques.

Il est urgent que l'Etat puisse valider au plus vite les conditions sanitaires de réouverture et, notamment, les guides de bonnes pratiques élaborés par l'ensemble des fédérations professionnelles.

A la suite de la publication des Fiches conseils métiers et guides pour les salariés et les employeurs qui concernent le tourisme, nous vous suggérons de réfléchir à votre « PROTOCOLE SANITAIRE DE DECONFINEMENT ».

Voici les points importants à aborder qu'il faut bien évidemment compléter avec les informations qui sont mentionnées dans les Fiches conseils de l'État.

### **VOUS RETROUVEREZ DANS LE PROTOCOLE NATIONAL DE DÉCONFINEMENT POUR LES ENTREPRISES (DOCUMENT CI-JOINT) :**

- |  |      |
|--|------|
| I - Mesures barrières et de distanciation physique   | p.3  |
| II - Recommandations en termes de jauge par espace ouvert                                      | p.4  |
| III - Gestion des flux de personnes  | p.6  |
| IV - Les équipements de protection individuelle (EPI)  | p.11 |
| V - Le protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés | p.16 |
| VI - Nettoyage et désinfection   | p.18 |

**N'hésitez pas à communiquer sur les gestes sanitaires que vous avez mis en place cette saison 2020 dans votre structure pour rassurer vos clients et assurer leurs sécurités dans votre établissement.**

**CORONAVIRUS  
COVID19**

**DURÉE DE VIE DU VIRUS**

-  **Air : 3 heures**
-  **Carton : 24 heures**
-  **Plastique : 3 jours**
-  **Acier : 3 jours**
-  **Bois : 4 jours**
-  **Verre : 5 jours**

Nettoyer les surfaces à la javel dilué ou au savon suffit à faire disparaître le virus.

## COMMENT BIEN PORTER SON MASQUE ?



**Avant de mettre ou enlever le masque, lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon ou une solution hydro-alcoolique.**



### Pour le mettre :

- Tenez le masque par les lanières élastiques.
- Ajustez le masque de façon à recouvrir le nez, la bouche et le menton.



### Pour l'enlever :

Décrochez les lanières élastiques pour décoller le masque de votre visage.



### Il faut changer le masque :

- Quand vous avez porté le masque 4h.
- Quand vous souhaitez boire ou manger.
- Si le masque s'humidifie.
- Si le masque est endommagé.



Évitez de le toucher et de le déplacer.



Ne le mettez jamais en position d'attente sur le front ou sur le menton.



Ne mettez pas le masque dans votre poche ou votre sac après l'avoir porté. En attendant de le laver, isolez-le dans un sac en plastique.



Attention: si vous êtes malade, ce masque n'est pas adapté. Demandez l'avis de votre médecin.



Ce masque n'est pas destiné au personnel soignant.

## COMMENT ENTREtenir SON MASQUE ?



Lavez le masque à la machine avec de la lessive. **Au moins 30 min à 60°C minimum.**



Utiliser un sèche-linge ou un sèche-cheveux pour sécher votre masque, ou encore, le faire sécher à l'air libre sur une surface désinfectée.

## ATTENTION : Ce masque ne remplace pas les gestes barrières.

Il ajoute une barrière physique, lorsque vous êtes en contact étroit avec d'autres personnes.



Lavez-vous très régulièrement les mains



Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir



Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le



Saluez sans se serrer la main, évitez les embrassades



Respecter une distance de 1 mètre

Dans le cadre de la gestion de la crise épidémique coronavirus COVID-19, le ministère du Travail publie à destination des employeurs, une plaquette d'information sur les mesures à prendre pour protéger la santé de leurs salariés :

« Quelles mesures l'employeur doit-il prendre pour protéger la santé de ses salariés ? »

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_obligations\\_employeurs.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_obligations_employeurs.pdf)

## Hébergement

*(chambre, meublé de tourisme, chalet, mobile-home...)*

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_fiche\\_metier\\_hotellerie\\_v07052020.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_hotellerie_v07052020.pdf)

### PRÉPARER

- Informez les femmes de chambre des nouvelles modalités de travail et des mesures à respecter.
- Préparez le plan de ménage, les plannings avec l'attribution des chambres et la répartition des tâches (check-list).
- Mettez en place la traçabilité des actions de nettoyage. (Par exemple, indiquez sur la porte de la chambre que personne n'y est entré depuis son nettoyage complet, ainsi que le nom et l'heure du passage de la personne chargée du ménage.)
- Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail personnels (chariot, habits, matériel...), en évitant si possible le travail à deux et que les salariés se croisent. Chaque employé devra préparer son chariot de ménage (en veillant à ne rien oublier pour éviter de croiser un collègue ou un client en allant chercher un objet manquant).
- Informez le client des nouvelles procédures mises en place et des mesures à respecter (affichage dans les chambres).
- Évitez tout procédé de ménage ayant pour conséquence la formation de projections de particules dans l'air. Préférez la vapeur sèche pour le nettoyage de la salle de bain et de la chambre (rideaux, moquette...). La vapeur permet de garantir une efficacité de nettoyage optimale en un temps réduit, sans produit chimique nocif. Si l'aspirateur est indispensable, celui-ci doit être équipé de filtres HEPA.
- Enlevez les cartes et menus, flyers et brochures, couvre-lits et coussins décoratifs. Et ne distribuez plus les produits d'accueil en salle de bain. (Prévoyez un kit avec les produits de salle de bain à donner au client sur demande et qu'il devra garder en partant.)

### RÉALISER

- Attendez 24h – si possible – après le départ du client avant de débiter un nettoyage.
- Nettoyez, désinfectez et aérez la chambre (recommandation : 15 minutes x 3 fois par jour).
- Nettoyez avec un soin particulier tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main (les poignées de porte, interrupteurs, robinets, télécommande...).
- Attention tout particulièrement à la manipulation des draps et serviettes, ou tout objet qui aurait pu être en contact avec un client : évitez tout contact avec le visage et évitez de secouer la literie ou les serviettes. (Mettre en place un protocole pour respecter des distances entre linge propre et linge sale.)

### VÉRIFIER

- Veillez au suivi du plan de nettoyage (affichage d'une fiche de passage horodatée et signée).
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables (gel hydroalcoolique, lingettes, savons, sacs poubelle...).
- Évacuez les déchets régulièrement.
- Dédiez un temps de relation avec un responsable pour mentionner toutes les difficultés rencontrées par les salariés dans le respect des nouvelles procédures et la relation avec le client.

## Accueil / Réception

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_fiche\\_metier\\_receptionniste\\_v07052020.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_receptionniste_v07052020.pdf)

### PRÉPARER

- Informez les salariés des nouvelles modalités de travail et les clients des mesures à respecter. (Affichez à l'accueil les consignes et modalités de fonctionnement pour le client).
- Établissez un plan de nettoyage avec périodicité. Attention aux surfaces de travail, équipements, matériels et plus généralement à tous les objets et surfaces susceptibles d'avoir été contaminés. Rédiger des check-lists pour nettoyer et désinfectez régulièrement les points de contact. Mettez en place la traçabilité des actions de nettoyage.
- Augmentez la fréquence du nettoyage des parties communes (hall d'accueil, sanitaires, salle de petit-déjeuner, salle de pose et vestiaire du personnel...).
- Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail personnels (téléphone, ordinateur, tablette, stylo, casque et micro audio...) à désinfecter à chaque changement de shift, en évitant si possible le travail à deux et en évitant que les salariés se croisent. (Exemple : adaptez la banque d'accueil pour dédiez un poste à chaque salarié.)
- Pensez à l'organisation du vestiaire (habillage/déshabillage et nettoyage des vêtements).
- Systématisez les réservations par téléphone, Email, site Web. Réglez l'ensemble des conditions d'arrivée et de départ avec les clients ; Fixez une heure pour le check-in et le check-out (échelonnez les heures pour limiter le nombre de clients à la réception) ; Préparez en amont les documents indispensables et si possible envoyez des factures par Email ou SMS.
- Envoyez le protocole sanitaire de votre établissement avec la confirmation de la réservation, pour que le client en prenne connaissance avant son arrivée. Et expliquez en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires.
- Prévoyez une zone de dépose des clés/cartes et documents.

- Supprimez toutes manipulations par les clients de matériel mis en commun. Proscrire l'utilisation de micro-ondes collectifs, des distributeurs automatiques de boissons et confiseries, ainsi que les vitrines, ordinateur/coin Wifi, photocopieur et réfrigérateur à disposition...
- Suspendez le service de garde des bagages et l'utilisation des fontaines à eau au profit d'une distribution de bouteilles d'eau individuelle. Supprimez l'accès à la presse papier, stylos et bloc note et proposez une solution digitale. Si vous le pouvez, mettez à disposition des clients un kit avec la documentation touristique qu'il doit conserver en partant. Prévoyez un kit avec les produits pour la salle de bain que le client doit conserver en partant.
- Formez l'équipe de réception sur la procédure à suivre en cas de suspicion de contamination au COVID-19, pour savoir guider le client concerné.

### RÉALISER

- Aérez (recommandation : 15 minutes x 3 fois par jour). Si possible laissez les portes ouvertes tout en veillant à réguler les flux de clientèle.
- Nettoyez avec un soin particulier tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main. A l'accueil, nettoyez le poste de travail au moins au début et à la fin de la prise de poste.
- Réduisez la climatisation et nettoyez plus souvent les filtres des climatiseurs et des centrales de traitement de l'air. Désactivez la recirculation de l'air.
- Mettez en permanence à disposition à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gels hydroalcooliques, lingettes...
- Réalisez un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité (circuit fléché).
- Proposez aux clients d'utiliser les escaliers (en respectant la distanciation physique) pour éviter de prendre l'ascenseur, afin de réduire les contacts.
- Matérialisez au sol une distance d'un mètre entre les clients dans les lieux où il peut y avoir de l'attente (comptoir d'accueil, toilettes, ascenseur, salle de petit déjeuner...). Quand cela est possible, faites entrer les clients un par un.

- Privilégiez le paiement sans contact et le paiement en ligne.
- Nettoyez et désinfectez vos mains avant la remise des clefs. Installez une boîte ou un panier pour récupérer les clefs au départ du client et désinfectez toutes les clefs une par une.
- Les commandes de room service client doivent se faire par téléphone : préparation de la commande et dépose du plateau devant la porte de la chambre (ne pas entrer dans la chambre). Une fois le repas terminé, le client déposera son plateau devant sa porte.
- Limitez les rondes de nuit.

### LES SANITAIRES

- Gérer les flux vers les toilettes et limiter le nombre de personnes présentes afin de respecter la distanciation physique. (S'assurer que les lavabos et les urinoirs utilisés sont distants d'au moins un mètre ou neutraliser un sur deux.)
- Désactivez les sèche-mains électriques et retirez les brosses WC. Si cela est possible, installez des robinets à détection de présence ou à commande par pédale et automatisez l'éclairage en installant des détecteurs de présence.
- Placer un panneau d'information indiquant que le lavage est en cours et fermer les lieux le temps du nettoyage. (Interdisez l'accès aux salariés et aux clients pendant le nettoyage.)

### VÉRIFIER

- Veillez au suivi du plan de nettoyage (affichage d'une fiche de passage horodatée et signée).
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables (gel hydroalcoolique, lingettes, savons, sacs poubelle...).
- Évacuez les déchets régulièrement.
- Dédiez un temps de relation avec un responsable pour mentionner toutes les difficultés rencontrées par les salariés dans le respect des nouvelles procédures et la relation avec le client.



## Restauration

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_fiche\\_metier\\_restaurateur\\_collective\\_v07052020.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_restaurateur_collective_v07052020.pdf)

Concernant les précautions sanitaires pour la cuisine, vous pouvez également consulter la fiche suivante :

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid\\_19\\_boucher\\_charcutier\\_traiteur\\_v100520.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid_19_boucher_charcutier_traiteur_v100520.pdf)

### PRÉPARER

- Informez les salariés des nouvelles modalités de travail et les clients des mesures à respecter (affichage).
- Préparez le plan de ménage en fonction de la configuration de votre établissement et mettez en place la traçabilité des actions de nettoyage (périodicité à déterminer en fonction du volume d'activité).
- Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail personnels (ustensiles, couteaux...).
- Limitez le nombre de personnes en cuisine (en limitant le nombre de plats au menu par exemple...) et respectez la distance minimale entre personnes (au moins un mètre), en évitant que les salariés se croisent : attribuez une tâche précise à chacun pour éviter les interactions.
- Prévoyez des poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant.
- Organisez un planning pour les vestiaires (arrivée des salariés cadencée pour l'habillage/déshabillage). Prévoir le matériel nécessaire (poubelle à commande non manuelle pour déchets, savon, lingettes...) et le nettoyage des vêtements professionnels.
- Pour les plats à emporter, limitez la coactivité et le contact avec le livreur, prévoyez une zone de dépose des repas déjà emballés, avec présence de gel hydroalcoolique.
- Etablissez un protocole de réception des matières premières pour les livraisons.

### LA SALLE DE RESTAURANT

- Installez un panneau à l'entrée du restaurant avec toutes les informations utiles au client (rappel des consignes, organisation du service, organisation des queues, modalités de paiement, retrait des commandes, possibilité de passer des précommandes par téléphone avec préparation en amont, risques pour les consommateurs mais aussi les manipulateurs...)

- Ajustez les plages horaires en fonction de l'évolution de l'activité. Prenez les réservations et commandes par téléphone. Multipliez les services si nécessaire.
- Organisez des flux distincts entre l'entrée et la sortie. En cas de double porte, évitez les retours en arrière (sens de circulation unique). En cas d'impossibilité, limitez le nombre d'entrées.
- Supprimez toutes manipulations par les clients : supprimez les vitrines et buffets en libre-service. Rangez les cartes et menus papiers. Affichez les plats, suggestions et cocktails sur ardoise ou écrans.
- Organisez la mise en place de la salle en respectant les consignes de sécurité (Espacez les tables à 1 mètre. minimum de distance et prévoyez 4m<sup>2</sup> par personne).

### LA CAISSE

- Dégagez l'espace près de la caisse de tout produit pour éviter qu'ils ne soient touchés par les clients.
- Matérialisez par marquage au sol ou tout autre moyen la mesure d'au moins 1 m. de distanciation sociale.
- Mettez une barrière transparente (plexiglass de 1m. x 1m. ou film transparent) au niveau de la caisse.
- Affectez si possible une personne exclusivement pour l'encaissement afin d'éviter tout contact entre produits alimentaires et monnaie.
- Privilégiez le paiement par carte bancaire sans contact (Désinfectez le TPE après chaque utilisation) ; en cas de paiement en espèces, ne portez la main au visage qu'après vous êtes nettoyé les mains.
- Organisez le transfert des marchandises et de l'argent pour éviter les échanges « main à main » (ex. : l'employé pose la marchandise sur une surface où le client peut la récupérer, l'usage du ramasse-monnaie est systématisé)

### RÉALISER

- Aérez (recommandation : 15 minutes x 3 fois par jour). Veillez au bon fonctionnement de la hotte aspirante en cuisine. Augmentez la fréquence de changement et d'entretien des filtres.
- En cuisine, nettoyez et désinfectez chaque poste de travail, entre chaque service. Portez systématiquement coiffe, gants et masque. Lavez la tenue chaque jour à 60°C minimum. Pour les plongeurs, mettez en plus à leur disposition des tabliers ou surblouses à usage unique, ainsi que des lunettes, pour les protéger d'éventuelles projections.
- Nettoyez avec un soin particulier tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main. Nettoyez et désinfectez les tables et chaises après chaque client. Vérifiez l'état des sanitaires.
- Assurez si possible le service avec des gants et un masque en salle.
- Réalisez un plan de circulation pour limiter les croisements et respectez les distances de sécurité (circuit fléché).
- Matérialisez au sol une distance d'un mètre entre les clients dans les lieux où il peut y avoir de l'attente (Entrée, accueil, caisse...)
- A l'arrivée des produits, prévoyez une zone de dépose en extérieur lors de la livraison. Retirez et jetez les emballages dans les zones dédiées, puis lavez-vous les mains.
- Attribuez les pauses, y compris les repas, par roulement pour limiter le nombre de personnes dans la salle de pause et l'espace fumeurs, ainsi que les espaces de convivialité. Effectuez un nettoyage désinfectant la salle de pause de toute surface ou équipement en contact avec les mains.

### VÉRIFIER

- Veillez au suivi du plan de nettoyage (affichage d'une fiche de passage horodatée et signée).
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables (gel hydroalcoolique, lingettes, savons, sacs poubelle...).
- Vérifiez le nettoyage régulier des sanitaires après chaque service et assurez-vous de la présence de savon et de moyens de séchage en permanence.
- Évacuez les déchets régulièrement.
- Dédiez un temps de relation avec un responsable pour mentionner toutes les difficultés rencontrées par les salariés dans le respect des nouvelles procédures et la relation avec le client.

## Blanchisserie

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_blanchisserie\\_v080520.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_blanchisserie_v080520.pdf)

### PRÉPARER

- Informez les salariés des nouvelles modalités de travail et les clients des mesures à respecter (affichage).
- Préparez le plan de ménage en fonction de la configuration de votre établissement et mettez en place la traçabilité des actions de nettoyage.
- Affichez « se laver ou se désinfecter les mains avant et après utilisation de tout matériel commun ».
- Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail personnels, en évitant si possible le travail à deux et en évitant que les salariés se croisent. Établissez au mieux un sens de circulation unique.
- Suspendez de préférence l'utilisation des fontaines à eau au profit d'une distribution de bouteilles d'eau individuelle.
- Organisez le planning des salariés et les pauses par rotation pour respecter les distances et limiter les contacts. Prévoyez la présence d'une seule personne dans le vestiaire.
- Organisez la répartition spatiale des locaux (réception du linge sale dans une pièce dédiée).
- Matérialisez par un marquage au sol ou tout autre moyen la distance nécessaire d'au moins un mètre, y compris dans les lieux de pause et de repas. S'installer en quinconce aux tables de repas.
- Disposez à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gel hydroalcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle...
- Prévoyez un protocole d'intervention pour les hypothèses où les salariés sont confrontés du linge potentiellement contaminé.

### RÉALISER

- Aérez (recommandation : 15 minutes x 3 fois par jour).
- Nettoyez avec un soin particulier tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main. Nettoyez le poste de travail a minima au début de la prise de poste.
- Réalisez un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter

les distances de sécurité (circuit fléché).

- Faites porter les protections individuelles usuelles et identifiez les cas dans lesquels le port de protections spécifiques est rendu nécessaire par la provenance du linge à nettoyer (combinaison, masque FFP2...).
- Supprimez les brossages ou toute opération susceptible de générer des projections.
- Repassage : faites nettoyer régulièrement les poignées des fers et les organes de service des différents équipements de travail communs.
- Nettoyez la salle de pause et toute surface ou équipements en contact avec les mains après chaque pause.

### VÉRIFIER

- Veillez au suivi du plan de nettoyage (affichage d'une fiche de passage horodatée et signée).
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables (gel hydroalcoolique, lingettes, savons, sacs poubelle...).
- Vérifiez le nettoyage régulier des sanitaires au moins deux fois par jour, et assurez-vous de la présence de savon et de moyens de séchage en permanence.
- Évacuez les déchets régulièrement.
- Dédiez un temps de relation avec un responsable pour mentionner toutes les difficultés rencontrées par les salariés dans le respect des nouvelles procédures et la relation avec le client.

## Travail dans un commerce de détail alimentaire *(boutique de producteurs, artisans,...)*

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_commerce\\_de\\_detail\\_alimentaire\\_v080520.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_commerce_de_detail_alimentaire_v080520.pdf)

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_commerce\\_non\\_alimentaire\\_v280520.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_commerce_non_alimentaire_v280520.pdf)

Vous pouvez également consulter la fiche suivante :

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid\\_19\\_circuits\\_courts\\_v080520.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid_19_circuits_courts_v080520.pdf)

### PRÉPARER

- Informez les salariés des nouvelles modalités de travail et les clients des mesures à respecter (affichage à l'entrée du magasin) en distinguant les espaces de vente (interactions entre clients et salariés) et les espaces réservés aux salariés (réserve, local de pause...).
- Quand l'organisation de l'entreprise le permet, mettez en place un calendrier/planning des présences pour maîtriser aussi le flux du personnel.
- S'ils ont lieu sur place, prenez les repas et les pauses en horaires décalés, en respectant un mètre minimum de distance à table ; définissez le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laissez que le nombre de chaises suffisant ; marquage au sol de l'emplacement de la chaise, éviter les chaises à roulette, qui favorisent les rapprochements. Neutralisez durant la pandémie les équipements collectifs (cafetières, distributeurs de gobelets...), fournissez des bouteilles d'eau individuelles.
- Établissez un plan de nettoyage avec périodicité et suivi des surfaces de travail, des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, matériels, plus généralement de tout objet et surface susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains), équipements de travail commun, collectifs (machines à café, photocopieurs, etc.).
- Affichez « se laver les mains avant et après utilisation de tout matériel commun ».
- Mettez en permanence à disposition, sur ou à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gel hydroalcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle, boîte de mouchoirs en papier, par personne.
- Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail individuels.

- Installez un panneau à l'entrée du magasin avec toutes les informations utiles au client (rappel des consignes, organisation du service, organisation des queues, modalités de paiement, retrait des marchandises, possibilité de passer des commandes par téléphone (avec préparation en amont) et de prendre des rendez-vous par téléphone ou Email.
- Adressez les informations via des e-mailings aux personnes détentrices d'une carte de fidélité.
- Installez, si possible, un poste d'encaissement dédié en extérieur, et/ ou un service de livraison. Aménagez le poste de caisse. A défaut d'une organisation permettant d'assurer une distance d'au moins 1 mètre, équipez le d'un écran transparent (largeur minimale de 1 m., hauteur de 2 m. à partir du sol) permettant de séparer le caissier du client. Prévoyez une fente pour le paiement et un marquage au sol pour la distance (et mettre à disposition du gel hydroalcoolique); idem pour le poste de retrait des commandes.
- Mettez en place un protocole pour la livraison et le stockage des articles (lavage des mains après manipulation, port de gants, spray désinfectant...). Délimitez une zone de livraison. Évitez la signature des bons (transmission informatique).
- Laissez les portes ouvertes pour limiter les contacts avec les poignées et à condition que cela n'empêche pas de réguler les accès au magasin.
- Établissez, si possible, un sens de circulation unique pour éviter que les personnes se croisent (organisez un flux d'entrée et de sortie).
- Si vous en avez un, balisez le parking avec un flux entrée/sortie également.
- Prévoyez, un protocole avec les services ou les équipes pour éviter, lorsque c'est possible, l'attente de clients dans un même endroit au même moment. Prévoyez des plages horaires décalées de 15 mn par exemple et aménagez les points d'attente (enlevez les magazines, brochure, revues...).
- Organisez les modalités de comptage du nombre d'entrants et sortants et si les locaux le permettent.
- Incitez les clients à commander depuis chez eux et organisez un guichet spécifique pour le retrait des commandes.
- Invitez les clients à venir avec leurs sacs pour éviter la manipulation des emballages.

- Pour l'alimentaire : suspendez de préférence l'utilisation des fontaines à eau au profit d'une distribution de bouteilles d'eau individuelles. Supprimez la vente en vrac et préparer des paquets individuels à l'avance.
- Pour l'habillement, mettez en place un protocole « essayage » prévoyant notamment de limiter les essayages autant que possible et rappelant qu'en cas d'essayage, les vêtements doivent être traités par un système de génération de vapeur d'eau type défroisser, dont la température avoisine les 98°C si la matière de l'article peut le supporter, ou stockés pendant 24 heures avant remise en rayon. Nettoyez les cabines entre deux clients. Organisez l'accès aux vestiaires de façon échelonnée. Evitez de vendre le modèle en exposition mais plutôt le vêtement dans son plastique d'origine. Si les vêtements arrivent emballés dans un sac plastique, sortez-les du carton en laissant le plastique.

### RÉALISER

- Aérez (recommandation : 15 minutes x 3 fois par jour).
- Nettoyez avec un soin particulier tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main (les poignées de porte, interrupteurs, robinets, télécommande...)
- Réalisez un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité (circuit fléché).
- Matérialisez au sol une distance d'un mètre entre les clients dans les lieux où il peut y avoir de l'attente (Entrée, accueil, caisse...)
- Effectuez la mise en place (dans les vitrines, dans les rayons, etc.) en dehors des heures d'ouverture aux clients, quitte éventuellement à réduire la plage horaire d'ouverture en veillant toutefois à ne pas accroître la concentration de clients dans le magasin. A défaut, matérialisez un espace de distanciation physique autour du salarié.
- Faites respecter les gestes barrières définis par les autorités sanitaires.
- Fournissez et faites porter un masque « grand public » aux salariés qui ne peuvent pas respecter la distanciation physique.
- Mettez à disposition du gel hydro alcoolique à l'entrée du magasin et incitez les clients à l'utiliser avant d'entrer pour qu'ils touchent les articles avec des mains propres.
- Organisez le travail des employés pour éviter qu'ils soient proches (ex. : laissez un employé à la caisse pendant que l'autre sert).



- Encouragez le paiement par carte et sans contact ; mettez à disposition près de la caisse du gel hydroalcoolique. Si possible proposez le paiement par téléphone.
- En cas d'utilisation de caisses automatiques (supérettes, etc.), veillez à une organisation garantissant l'hygiène pour les clients et les salariés qui interviennent régulièrement sur les machines (moyen de nettoyage des surfaces, respect des distances sociales, etc.).
- En cas de paiement en espèce et de remise de monnaie, mettez en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de main à main).
- Nettoyez les mains fréquemment de manière adaptée à l'affluence ainsi que si un risque de contamination évident est suspecté.
- Revoyez la politique d'échange des produits et adoptez une procédure : produit déposé dans un lieu prévu à cet effet, nettoyé. Pour le commerce d'équipement de la personne (habillement, chaussures, etc.), l'échange-retour produit doit être évité.

### VÉRIFIER

- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables permettant de respecter les consignes : gels hydroalcooliques, produits de nettoyage et d'entretien usuels, rouleaux de papier absorbant, sacs-poubelle, etc.
- Appliquez et contrôlez la mise en œuvre du plan de nettoyage établi pour la période de crise.
- Centralisez les remontées d'information, en particulier lorsque les plages horaires ne permettent pas la présence aux réunions de certains salariés. Prévoyez un canal de substitution et de collecte de l'information. Tenez des points journaliers avec l'équipe pour échanger sur l'organisation, le vécu et les améliorations à apporter, en respectant la distanciation.

## Protocole sanitaire jardins et espaces verts

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_espaces\\_verts\\_v110520.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_espaces_verts_v110520.pdf)

Concernant les précautions sanitaires pour la viticulture, vous pouvez également consulter la fiche suivante : [https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_viticulture\\_v110520.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_viticulture_v110520.pdf)

### PRÉPARER

- Informez les salariés des nouvelles modalités de travail et les clients des mesures à respecter (Emails + affichage).
- Préparez le plan de ménage en fonction de la configuration de votre établissement et mettez en place la traçabilité des actions de nettoyage dans les bureaux, pour chaque véhicule et sur les chantiers.
- Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail personnels (lunettes, gants, masques...). Dans la mesure où il n'est pas possible d'éviter le travail à plusieurs et que les employés se croisent, fournissez et faites porter un masque « grand public » aux salariés qui ne peuvent pas respecter la distanciation physique et mettez à disposition du gel hydro alcoolique.

### PRÉVOYEZ LA LISTE DE CE QU'IL FAUT ABSOLUMENT :

- Moyens d'hygiène dans chaque véhicule et sur les chantiers : savon liquide/gel hydroalcoolique, bidons d'eau claire (au moins 5 litres pour se laver les mains), essuie-mains à usage unique, sacs-poubelle, lingettes ou produits détergents pour nettoyer les matériels et outils.
- Fournissez des bouteilles d'eau individuelles en nombre suffisant (trois à quatre litres/jour et par personne en hiver, plus en été) repérées avec le nom de chaque salarié apposé dessus. Affichage des recommandations (mesures barrières, lavage des mains, application gel hydroalcoolique) à proximité des bidons d'eau.
- Prévoir un dispositif de sécurité travailleur isolé : Système de télécommunication qui transmet une alarme en cas de défaillance du travailleur isolé vers un poste de surveillance.
- Moyens de communication à distance : pas de partage de papier/crayon, téléphones (appel/SMS).

### ORGANISEZ LA JOURNÉE DE TRAVAIL, ANTICIPEZ :

- Adaptez l'organisation du travail et le temps nécessaire aux différentes activités en fonction des contraintes exceptionnelles : modifiez les amplitudes horaires, organisez les embauches en horaires décalés pour limiter les contacts entre les personnes, fractionnez les pauses, augmentez le temps dédié au nettoyage...
- Évitez les embauches collectives sur le site avant départ vers les chantiers : les salariés se rendent directement sur le chantier et rentrent directement à leur domicile en fin de journée.
- Communiquez les consignes par téléphone, SMS, Email et supprimez les réunions en présentiel.
- Organisez la réception des matériaux, les chargements/déchargements pour limiter les contacts.
- Organisez l'entretien des tenues de travail au sein de l'entreprise.

### ANTICIPEZ LA COACTIVITÉ :

- Organisez les déplacements vers les chantiers : utilisation individuelle des véhicules (pas de transport collectif : camionnette, fourgon...). Si covoiturage : deux personnes par véhicule avec installation en croix (un devant/un derrière). Intervenir sur les chantiers les plus éloignés en début de journée ou en début de semaine pour éviter le cumul de fatigue.
- Organisez les pauses : priorisez le retour à domicile pour le déjeuner, le repas pris seul à bord de son véhicule, ou le repas pris en extérieur (si le temps le permet) en respectant des distances d'au moins un mètre entre les personnes.

## RÉALISER

### CHEZ LE FOURNISSEUR DE MATÉRIAUX/VÉGÉTAUX :

- N'enlevez les marchandises commandées qu'après confirmation de leur disponibilité, de leur préparation et du créneau horaire ouvert.
- Présentez votre commande à la personne chargée de la gestion des flux et restez dans le véhicule, moteur arrêté, pendant que le magasinier prépare la commande.
- Chargez la marchandise posée à proximité du véhicule après le départ du magasinier.
- Déposez les bons de livraison et ne les récupérez que lorsque votre interlocuteur est à bonne distance.

### SUR LE CHANTIER :

- Privilégiez l'activité individuelle et isolée (avec dispositif de prévention du travailleur isolé), parcelles différentes, à plusieurs rangs d'écart, travail en décalé.
- Quand l'intervention à plusieurs sur une tâche est indispensable, constituez des binômes, trinômes qui ne changeront pas jusqu'à nouvel ordre.
- Organisez un repérage pour mettre en place une organisation optimale en toute sécurité. Pour une succession de tâches par plusieurs personnes, laissez un temps nécessaire pour maintenir une distance de sécurité entre opérateurs (ex. : taille/désherbage et ramassage des déchets).
- Privilégiez le travail côte à côte plutôt que face-à-face avec toujours la distanciation entre les personnes.
- Pour se passer les charges, pratiquez la pose et la dépose pour éviter le passage direct entre les opérateurs.
- Limitez les rotations de poste dans la journée.
- Privilégiez les outils individuels. L'outillage et le matériel partagé doivent être régulièrement nettoyés à chaque transmission d'un individu à l'autre et lors de la prise et la fin de la journée de travail.
- Usage de véhicules, machines, engins de chantier : limitez la présence en cabine à une seule personne et attribuez un seul et unique véhicule/machine par personne (Sinon, si le véhicule de chantier doit changer de conducteur, nettoyez le volant, les commandes, les poignées...). Mettez en œuvre les gestes barrières lors des phases d'attelage/dételage des outils, si vous travaillez en binôme. Évitez de stocker à l'intérieur de la cabine des outils, des chiffons ou des gants souillés. Prévoir des rangements extérieurs à l'habitacle (poubelles pour gants jetables, boîte à outils...).
- Interdisez le chantier aux visiteurs ainsi qu'aux personnes non indispensables.

### CAS D'UN CHANTIER CHEZ UN PARTICULIER :

- Première étape : contactez le client par téléphone, Email ou tout autre moyen de communication à distance afin d'obtenir son accord préalable à la poursuite de l'activité.
- Si le chantier n'est pas interrompu, la poursuite des activités chez les clients particuliers doit se faire en respectant l'obligation de confinement et obéir à certaines règles : favorisez les échanges par téléphone et mettez-vous d'accord sur les modalités d'intervention ; ouverture des accès par le client qui rentre ensuite se confiner chez lui le temps de l'intervention et contacte le professionnel par téléphone en cas de besoin ; limitez l'accès à la maison ou au bâtiment aux besoins essentiels (utilisation des toilettes, par exemple) en veillant à bien se désinfecter les mains avant de pénétrer à l'intérieur et en sortant, dans la mesure du possible, matérialisez le chantier (rubalise, affichage...) le temps de l'intervention ; faites fermer les accès par le client après votre départ.

### Utilisation des équipements de protection individuelle (EPI):

- Le port des gants de travail pour éviter les coupures, les souillures, etc. est important pour faciliter le lavage ultérieur des mains.
- Se laver les mains chaque fois que l'on enlève un EPI : gants, lunettes, combinaison, masque, etc.
- Attention : les gants contaminés portés au visage peuvent être source d'infection. Privilégiez les lavages fréquents des mains à un port permanent de la même paire de gants.

### CAS DES TRAVAUX DANS LES ARBRES :

- Pas de travail isolé ! L'interdiction de travail isolé lors de l'exécution de travaux dans les arbres doit dans tous les cas être respectée. Le chantier doit être organisé pour éviter tout risque de contamination entre travailleurs.
- Organisation des secours au blessé dans l'arbre. Dans le cas où un travailleur grimpeur se trouverait blessé dans l'arbre et incapable de descendre par lui-même, sa vie est en danger. Il s'agit d'une situation de danger grave et imminent : la réalisation du sauvetage doit être opérée sans délai dans les conditions habituellement recommandées pour le secours au blessé dans l'arbre.

## VÉRIFIER

- Veillez au suivi du plan de nettoyage et l'évacuation des déchets. Veillez à la bonne application des procédures de nettoyage prévues et au respect des consignes de distanciation.
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables (gel hydroalcoolique, lingettes, savons, sacs poubelle, eau...).
- Dédiez un temps de relation pour mentionner toutes les difficultés rencontrées par les salariés dans le respect des nouvelles procédures et la relation avec le client. Procédez à des retours et partages d'expérience des aléas de la journée tout en respectant la distanciation entre individus pour adapter l'organisation du travail et les mesures initialement prévues.
- Prenez des nouvelles de l'état de santé (éventuels symptômes, ressenti psychologique, appréhension, incompréhension...) de vos collaborateurs régulièrement.
- Attention : un risque peut en cacher un autre ! Assurez-vous que l'attention portée au risque d'infection ne conduise pas à occulter ou réduire l'attention portée aux risques propres des chantiers (risque machines, chutes de hauteur, manutentions, port des EPI, etc.).

## Club Hippique

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_filiere\\_cheval\\_v110520.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_filiere_cheval_v110520.pdf)

### PRÉPARER

- Informez les salariés des nouvelles modalités de travail (affichage).
- Préparez le plan de ménage en fonction de la configuration de votre établissement et mettez en place la traçabilité des actions de nettoyage.
- Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail personnels, en évitant si possible le travail à deux et en évitant que les salariés se croisent.

### PRÉVOYEZ LA LISTE DE CE QU'IL FAUT ABSOLUMENT POUR VOS EMPLOYÉS :

- Moyens d'hygiène (savon liquide/gel hydroalcoolique (SHA), bidons d'eau claire dans les véhicules, sur les chantiers, essuie-mains à usage unique, sacs-poubelle, lingettes ou produits détergents pour nettoyer les matériels et outils.)
- Affichage des recommandations dans les sanitaires : mesures barrières, lavage des mains, gels hydroalcooliques.
- Prévoir un dispositif de sécurité travailleur isolé (Système de télécommunication qui transmet une alarme en cas de défaillance du travailleur isolé vers un poste de surveillance).
- Moyens de communication à distance : ordinateurs portables avec connexion internet et téléphones pour les appels et SMS (pas de partage de papier/crayon).

### ORGANISEZ L'ACCÈS À L'ÉTABLISSEMENT (CLUB, CENTRE DE TOURISME ÉQUESTRE, ÉCURIE DE PROPRIÉTAIRE, PENSION POUR ÉQUIDÉS...)

L'accès aux établissements recevant du public (ERP) est interdit au public jusqu'à nouvel ordre, hormis pour le personnel nécessaire à la poursuite de l'activité.

- Installez un panneau (à retrouver sur le site de la FFE) à l'entrée principale et à tout accès à la structure, précisez un numéro d'appel pour les livreurs non prévus.
- L'accès à l'établissement est interdit pour : les propriétaires de chevaux, les cavaliers, les cours d'équitation ne sont pas dispensés pendant la durée du confinement.
- L'accès à l'établissement est autorisé pour le personnel nécessaire à la poursuite de l'activité et les vétérinaires dans le cadre d'actes urgents.
- Informez les clients des mesures à respecter (affichage et envoi du protocole sanitaire par Email, téléphone ou SMS aux clients).

### ORGANISEZ LA JOURNÉE DE TRAVAIL, ANTICIPEZ :

- Communiquez les consignes par téléphone, SMS, e-mail et supprimez les réunions en présentiel.
- Adaptez l'organisation du travail et le temps nécessaire aux différentes activités en fonction des contraintes exceptionnelles : modifiez les amplitudes horaires, fractionnez les pauses, augmentez le temps dédié au nettoyage, organisez les équipes par roulement pour qu'il y ait moins de personnes présentes en même temps sur l'exploitation, les prises de poste en horaires décalés pour limiter les contacts entre les personnes...
- Organisez les pauses : priorisez le retour à domicile pour le déjeuner, le repas pris seul à bord de son véhicule ou en extérieur (si la météo le permet), en salle de pause/club house sous réserve d'une organisation stricte des mesures barrières (aération 3 fois/jour, nettoyage avec détergent des surfaces utilisées après chaque convive et des machines (micro-ondes, machine à café...) après chaque utilisation, usage de couverts personnels, flux d'entrée et de sortie distincts, distance de sécurité entre les personnes d'au moins un mètre et limitation du nombre de personnes présentes en fonction de la taille de la salle).
- Organisez l'entretien des tenues de travail au sein de l'entreprise.

### ANTICIPEZ LES RISQUES DE LA COACTIVITÉ :

- Organisez le flux des personnes dans les locaux de travail.
- Organisez les vestiaires et préconisez les changes dans le véhicule du salarié.
- Organisez la livraison des aliments et de la paille pour limiter les contacts (prise de rendez-vous) en respectant les gestes barrières durant la livraison (le livreur reste en cabine lors du déchargement par une personne du site).
- Organisez l'intervention du vétérinaire et du maréchal-ferrant en fonction de l'urgence des situations.

## RÉALISER

### ACTIVITÉS DANS LES BÂTIMENTS :

- Aérez (recommandation : 15 minutes x 3 fois par jour).
- Respectez les distances de sécurité : au moins un mètre entre deux personnes, une personne par box, un salarié se charge tous les jours des mêmes boxes.
- Nettoyez avec un soin particulier tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main.



- L'outillage et le matériel partagés doivent être régulièrement nettoyés à chaque remise d'une personne à l'autre et lors de l'embauche et de la fin de la journée de travail.
- Quand l'intervention à plusieurs sur une tâche est indispensable, constituez des binômes, trinômes qui ne changeront pas jusqu'à nouvel ordre.
- Privilégiez le travail côte à côte plutôt que face-à-face avec toujours la distance de sécurité entre les personnes.
- Pour se passer les charges, pratiquez la pose et la dépose pour éviter le passage direct entre les opérateurs.
- Privilégiez les outils individuels (matériel de pansage, matériel pour l'écurie, outils de maréchalerie, matériels pour la nourriture).
- Réalisez un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité (circuit fléché) en intérieur et en extérieur, ainsi que sur le parking.
- Matérialisez au sol une distance d'un mètre entre les clients dans les lieux où il peut y avoir de l'attente.

### **CONDUITE D'ENGINS AGRICOLES (TRACTEURS, MINI CHARGEUSES...):**

- Limitez la présence en cabine à une seule personne, attribuez un seul et unique véhicule/machine par personne ou si l'engin agricole doit changer de conducteur, nettoyez le volant, les commandes, les poignées, etc.,
- Mettez en œuvre les gestes barrières lors des phases d'attelage/déattelage des outils, si vous travaillez en binôme.
- Conduisez et travaillez vitres ouvertes pour une meilleure aération.
- Utilisez des équipements de protection individuelle (EPI) et privilégiez les lavages fréquents des mains à un port permanent de la même paire de gants, mais portez des gants si vous devez éviter les coupures, les salissures de crottin, etc. Vous devez alors vous laver les mains avant et après avoir mis ces gants. Attention : les gants contaminés portés au visage peuvent être source d'infection, se laver les mains chaque fois que l'on enlève un EPI : gants, combinaison, casque, bottes, etc.

## VÉRIFIER

- Veillez au suivi du plan de nettoyage (affichage d'une fiche de passage horodatée et signée) et à la bonne application des procédures de nettoyage prévues (outils, habitacles de véhicule, volant, commandes, poignées de porte...) en fin de journée de travail.
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables (gel hydroalcoolique, lingettes, savons, sacs poubelle...) et de la disponibilité des produits nécessaires à l'hygiène.
- Assurez-vous du respect des distances de sécurité d'un mètre minimum.
- Évacuez les déchets régulièrement : élimination correcte des déchets dans des sacs fermés hermétiquement en fin de journée.
- Procédez à des retours et partages d'expérience des aléas de la journée tout en respectant la distanciation entre individus pour adapter l'organisation du travail et les mesures initialement prévues.
- Prenez régulièrement des nouvelles de l'état de santé (éventuels symptômes, ressenti psychologique, appréhension, incompréhension...) de vos collaborateurs régulièrement.
- Attention : un risque peut en cacher un autre ! Assurez-vous que l'attention portée au risque d'infection ne conduise pas à occulter ou réduire l'attention portée aux risques propres des chantiers (risque animal, chutes de hauteur, manutentions, port des EPI, etc.).

## Sites touristiques

*Il n'existe pas encore de fiche pour les sites touristiques. Voici donc nos recommandations pour organiser les nouvelles modalités de travail intégrant les mesures de protection sanitaire. Nous vous conseillons également de vous inspirer des fiches mentionnées ci-dessus en fonction de vos problématiques.*

### PRÉPARER

- Informez les salariés des nouvelles modalités de travail (affichage).
- Préparez le plan de ménage en fonction de la configuration de votre établissement et mettez en place la traçabilité des actions de nettoyage.
- Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail personnels, en évitant si possible le travail à deux et en évitant que les salariés se croisent.
- Informez les clients des mesures à respecter (affichage et envoi du protocole sanitaire par Email aux clients avec la confirmation de leur réservation).

### RÉALISER

- Aérez (recommandation : 15 minutes x 3 fois par jour).
- Nettoyez avec un soin particulier tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main (les poignées de porte, interrupteurs, robinets, télécommande...).
- Réalisez un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité (circuit fléché) en intérieur et en extérieur, ainsi que sur le parking.
- Matérialisez au sol une distance d'un mètre entre les clients dans les lieux où il peut y avoir de l'attente (Entrée, accueil, caisse...).
- Le port du masque est obligatoire pour les salariés comme pour les visiteurs.

### VÉRIFIER

- Veillez au suivi du plan de nettoyage (affichage d'une fiche de passage horodatée et signée).
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables (gel hydroalcoolique, lingettes, savons, sacs poubelle...).

- Évacuez les déchets régulièrement.
- Dédiez un temps de relation avec un responsable pour mentionner toutes les difficultés rencontrées par les salariés dans le respect des nouvelles procédures et la relation avec le client.