



Référentiel Technique d'Engagement élaboré avec le concours de



AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE L'AUDE

Objet de la charte

Le présent Référentiel Technique et la Charte de Qualité Sanitaire qui le prolonge ont pour objet de formaliser **l'engagement volontaire** des professionnels membres de l'**Association des Guides et Conférenciers du Pays Cathare** en matière de **qualité sanitaire**, pour garantir la maîtrise du risque lié au COVID-19.

L'initiative de la démarche qui a abouti à l'élaboration de ce référentiel et à cette charte, émane de l'Agence de Développement du Tourisme de l'Aude accompagnée par la CCI de l'Aude, le Bureau Veritas Exploitation et les professionnels du tourisme audois.

Son principal objectif est de démontrer l'attention toute particulière **portée par les acteurs du tourisme audois à la maîtrise du risque sanitaire**.

Les engagements fondamentaux du professionnel

Garantir la **sécurité des visiteurs et des clients** dans le cadre de la coactivité

Commentaires :

La coactivité concerne les clients entre eux et l'interférence entre les clients et le guide.

A ce titre, le guide signataire reprend à son compte le fait que : « **la sécurité sanitaire de tous est lié au bon comportement de chacun** ».

Proposition de prestations dans le **respect des exigences sanitaires**

Commentaires :

Toutes les activités, à tous les stades de la prestation proposée, sont traitées avec le même niveau d'exigence, avant, pendant et après la visite

Les moyens engagés par le professionnel

L'engagement collectif de l'équipe professionnelle

Commentaires :

Chaque adhérent de l'Association des Guides et Conférenciers du Pays Cathare s'engage à se tenir informé sur les risques spécifiques liés au COVID-19 ainsi que sur les moyens de prévention et les procédures de protections spécifiques adoptées par la profession.

L'Association des Guides et Conférenciers du Pays Cathare jouera en la matière un rôle d'interface documentaire privilégié.

La sensibilisation des intermédiaires donneurs d'ordre

Commentaires :

Les intermédiaires donneurs d'ordre du guide (Agences de voyages, Tour-Opérateurs, Offices du Tourisme, Associations culturelles, Education Nationale, Croisiéristes...) seront informés des prescriptions du présent Référentiel Technique concernant les Guides Conférenciers signataires.

Il appartiendra à ces intermédiaires donneurs d'ordre d'informer le client final.

La nomination d'un référent Covid-19

Commentaires :

Chacun des guides et conférenciers signataire du présent Référentiel est de fait référent Covid-19 auprès de sa clientèle.

Coordonnées professionnelles :

L'Association des Guides Conférenciers du Pays Cathare assure un rôle complémentaire de référent Covid 19 en nom collectif.

*Coordonnées : Marie-Lise FOUGNIES – Présidente de l'Association des Guides Conférenciers du Pays Cathare -
Tel : +33-(0)4 68 40 31 24 / 06 84 30 90 69 - E-mail : marielisefougnies@gmail.com*

L'information et explication des mesures de protection propres à la visite dès la réservation et lors de l'accueil

Commentaires :

Toutes les informations sur les mesures de protection sanitaire propres à la profession sont détaillées dès la réservation (par téléphone ou mail), si celle-ci est faite en direct avec le client ;

Si la visite est organisée par un intermédiaire donneur d'ordre, le guide informe celui-ci des mesures de protection sanitaire de la profession. Charge à lui de répercuter ces informations au client final.

Par précaution, ces mesures sont rappelées par le guide au client final à chaque départ de visite.

Le respect des prescriptions techniques et organisationnelles des textes et des cadres réglementaires qui régissent la profession pour toutes les activités proposées par le guide

Avant la visite :

- *Une fiche d'information sera donnée au client (par mail) précisant toutes les mesures de précaution que le guide appliquera. Ces mesures sont susceptibles d'évolution en fonction du contexte sanitaire du moment.*
- *Les guides s'assureront que chaque client soit bien muni d'un masque de protection. Si le client refuse cette protection, il ne sera pas admis à suivre la visite.*
- *En ce qui concerne les visites réservées en direct par le client, le guide donnera rendez-vous pour le départ de la visite dans le lieu le plus adapté à la maîtrise du risque sanitaire.*
- *Si la visite passe par un intermédiaire donneur d'ordre, c'est ce dernier qui devra se charger de définir ce lieu de prise en charge du client final.*

Pendant la visite :

- *Les clients obligatoirement dotés de leur masque sont invités à se laver les mains avec du gel hydro alcoolique, au départ de la visite*
- *Les consignes de distanciation devront être respectées par le groupe. Règles évolutives selon la situation sanitaire*
- *Le guide sera muni des protections individuelles exigées par le contexte de la visite à réaliser (situation sanitaire et lieu)*
- *Le guide se désinfectera les mains après chaque contact (portes, grilles, etc...) ou mettra des gants pour le faire. Il sera le seul à pouvoir ouvrir ces portes, grilles, etc. ...*

Après la visite :

- *Les clients sont invités à se laver les mains avec du gel hydro alcoolique en fin de visite au moment de quitter les lieux.*
- *A la fin de chaque visite le guide se désinfectera les mains.*

Les moyens engagés par le professionnel

Pour parer à toute éventualité, chaque guide sera muni d'un **kit de protection sanitaire de dépannage**

Commentaires :

Le kit de protection sanitaire de dépannage comporte :

- Des masques jetables
- Des mouchoirs en papiers jetables
- Des lingettes désinfectantes
- Du gel hydro alcoolique
- Des gants

Il est précisé que les clients sont tenus de se munir d'un masque et de gel hydroalcoolique.

Le recours au Kit de protection sanitaire de dépannage devant rester comme son nom l'indique exceptionnel.

La communication à destination des visiteurs et des clients

L'affichage de la Charte de Qualité Sanitaire « Aude, Vacances Sereines » :

Commentaires :

Les Guides Conférenciers du Pays Cathare signataires du présent Référentiel Technique s'identifient par le port d'un badge spécifique.

*La Charte de Qualité Sanitaire « **Aude, Vacances Sereines** » à laquelle ils réfèrent est mise à disposition des clients via :*

- *Le site Web du Guide Conférencier signataire : et/ou*
- *Le site Web de l'Association www.guidespayscathare.com (Page dédiée au signataire).*

La mise à disposition pour les clients du Référentiel Technique d'Engagement :

Commentaires :

Le présent Référentiel Technique est disponible sur :

- *Le site Web du Guide Conférencier signataire : et/ou*
- *Le site Web de l'Association www.guidespayscathare.com (Page dédiée au signataire).*

La mise à disposition pour les visiteurs et clients des textes réglementaires :

Commentaires :

Les prescriptions techniques et organisationnelles des textes et des cadres réglementaires qui régissent la profession lors des visites et la prise en charge des visiteurs sont disponibles sur :

- *Le site Web du Guide Conférencier signataire : et/ou*
- *Le site Web de l'Association www.guidespayscathare.com (Page dédiée au signataire).*

La communication à destination des visiteurs et des clients

La communication interprofessionnelle (filière, institutions, acteurs du tourisme ...).

Commentaires :

Le signataire du présent Référentiel Technique s'engage à promouvoir la démarche de qualité sanitaire « Aude, Vacances Sereines » auprès de sa clientèle par tous les moyens de communication dont il dispose.

Avis Client / Principe d'amélioration continue

Le signataire du présent Référentiel Technique s'engage à susciter **les avis des visiteurs** sur la qualité sanitaire des prestations rendues.

Il s'engage conjointement à adhérer au **principe d'amélioration continue de la gestion du risque Covid-19** en s'adaptant à la situation du moment.

Gestion d'évènements exceptionnels

Concernant la gestion d'évènements exceptionnels, le signataire des présentes s'engage à consulter les services de tutelles compétents et à recueillir **les autorisations éventuellement nécessaires**.

Adhésion à la charte

L'adhésion au présent Référentiel Technique est **libre, gratuite et à l'initiative** de chacun des Guides Conférenciers du Pays Cathare signataires. Il s'engage **sur l'honneur à respecter les prescriptions** de celui-ci.

Durée de l'engagement /Evolutions

Le présent engagement est souscrit pour toute la durée de l'année 2020. Il pourra être reconduit tacitement pour une année supplémentaire

Les prescriptions qui fondent le présent Référentiel Technique d'Engagement sont susceptibles d'adaptation en fonction de l'évolution de la situation sanitaire générale et du principe d'amélioration continue stipulé supra. Ces évolutions pourront prendre la forme d'avenants successifs.

Identification du professionnel et signature

Le Site :

.....

.....

.....

Représenté par (nom et qualité) :

.....

.....

S'engage sur l'honneur au respect du présent Référentiel Technique d'Engagement

A

Le

Signature et Cachet de l'Etablissement