

CHARTRE DE QUALITE SANITAIRE REFERENTIEL TECHNIQUE D'ENGAGEMENT FILIERE HOTELLERIE

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 de la **filière Hôtellerie** 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 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.**

Adhésion à la charte

L'adhésion au présent Référentiel Technique est **libre, gratuite et à l'initiative** de l'établissement.

Le chef de l'établissement signataire du présent Référentiel Technique s'engage **sur l'honneur à respecter les prescriptions** de celui-ci, déclinées ci-après,

Les engagements fondamentaux du professionnel

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

Commentaires :

La coactivité concerne les clients entre eux, les salariés entre eux et l'interférence entre clients et salariés au sein de l'établissement.

A ce titre, sera systématiquement mis en avant le fait que : « la sécurité sanitaire de tous est liée au bon comportement de chacun ».

Proposer des prestations dans le **respect des exigences sanitaires**

Commentaire :

Toutes les prestations, principales et annexes à l'hébergement sont traitées avec le même niveau d'exigence.

Les moyens engagés par le professionnel

L'engagement collectif de l'équipe professionnelle

Commentaire :

Le chef de l'établissement s'engage à assurer l'information de ses salariés permanents et saisonniers sur les risques spécifiques liés au COVID-19 ainsi que sur les moyens de prévention et les procédures de protections générales spécifiques adoptées au sein de l'établissement.

Les moyens engagés par le professionnel

La sensibilisation des acteurs externes intervenant sur la structure (livraisons, entreprises de travaux, ...)

Commentaire :

Les prestataires associés : fournisseurs / prestataires/ guides accompagnateurs/ animateurs... issus d'entreprises extérieures intervenant à quelque niveau que ce soit dans l'établissement, ou pour le compte de l'établissement, sont informés des moyens de prévention et les procédures de protections générales et spécifiques adoptées au sein de l'établissement.

La nomination d'un référent Covid-19

Commentaire :

Le référent Covid-19 est identifié dans chaque établissement. Il s'agit de Mme / Mr :

Coordonnées professionnelles :

Le respect des prescriptions techniques et organisationnelles des textes et des cadres réglementaires qui régissent la profession pour toutes les activités proposées par l'établissement (Accueil, room service, petit déjeuner, repas, ménage / désinfection, accès aux équipements complémentaires : piscine, SPA, etc ...).

Commentaires :

Les textes et cadres réglementaires, qui régissent la gestion du risque sanitaire par le signataire du présent Référentiel Technique sont disponibles via :

- *L'activation d'un QR Code (Support Print)*
- *L'activation d'un lien hypertexte (site web)*

Il est précisé que la liste de ces documents est susceptible d'être complétée à tout moment eu égard à l'évolution de la situation sanitaire.

La fourniture si de besoin au client / visiteur d'un **dispositif individuel de protection** pour la première nuit (kit).

La mise à disposition **d'un dispositif individuel de protection** pour les jours suivants proposée sous conditions (Masques et gel en vente dans l'établissement).

Les moyens engagés par le professionnel

La réalisation des **opérations de nettoyage et de désinfection** supplémentaires exigées par les protocoles.

La prise en compte des activités annexes (Mise à disposition d'équipements et de matériels de sport, de loisirs...) dans la maîtrise du risque et application des règles d'hygiène et de distanciation.

Commentaire :

Pour les activités annexes proposées aux clients, les règles spécifiques liées au présent Référentiel Technique sont formalisées et expliquées (distanciation, hygiène).

La prise en compte des séminaires dans la maîtrise du risque et l'application des règles d'hygiène et de distanciation

Commentaire :

Pour l'activité « tourisme d'affaire » les règles spécifiques liées au présent Référentiel Technique sont formalisées et explicitées dès la phase de prise de contact (distanciation, hygiène).

La communication à destination des clients

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

Commentaires :

*La Charte de Qualité Sanitaire « **Aude, Vacances Sereines** » déclinaison du présent Référentiel Technique est affichée dans l'établissement.*

Elle est également mise à disposition des internautes sur le site web de l'établissement.

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

Commentaires :

Le présent Référentiel Technique d'Engagement est disponible :

- *Via la Charte de Qualité Sanitaire « Aude Vacances Sereines » affichée dans l'établissement (lien QR Code).*
- *Via la Charte de Qualité Sanitaire « Aude Vacances Sereines » positionnée sur le site internet de l'établissement (lien hypertexte).*

La communication à destination des visiteurs et clients

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

Commentaire :

Les textes et cadres réglementaires, élaborés par les Ministères et les branches professionnelles auxquels réfère le signataire sont disponibles :

- Depuis la Charte de Qualité Sanitaire affichée dans l'établissement via un QR Code
- Depuis le site internet de l'établissement via un lien hypertexte.

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

Commentaire :

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 consommateurs sur la qualité sanitaire des prestations rendues ainsi qu'à assurer un suivi et une écoute attentive de ceux-ci.**

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

Gestion d'événements exceptionnels

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

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

L'établissement :

.....
.....
.....

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