

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 Office de Tourisme** 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 Véritas 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'Office de Tourisme.

La Directrice / le Directeur 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 visiteurs, 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 ».

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

Commentaires :

Toutes les activités, à tous les stades de prestation proposée, sont traitées avec le même niveau d'exigences et notamment :

- *L'accueil,*
- *Les visites guidées,*
- *Les animations,*
- *Les boutiques,*
- *Les matériels mis à disposition,*
- *La délivrance d'information mise à disposition.*

Particulièrement la mise à disposition de documentation touristique remise en main propre, de façon individuelle à chaque visiteur.

Les moyens engagés par le professionnel

L'engagement collectif de l'équipe professionnelle

Commentaire :

La Directrice / Le Directeur 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 et spécifiques adoptées au sein de l'établissement

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

Commentaire :

Les prestataires associés : fournisseurs / prestataires / guides / accompagnateurs 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 **référént Covid-19**

Commentaire :

Le référént 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'Office de Tourisme (Depuis l'accueil, l'activité, la gestion du matériel...)

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).*

Ces documents, dont la liste est susceptible d'être complétée à tout moment eu égard à l'évolution de la situation sanitaire ont été répertoriés avec le concours des services de la Préfecture de l'Aude.

Les moyens engagés par le professionnel

L'information et explication des mesures de protection propres à l'établissement dès la réservation (site web ou téléphone) et particulièrement **lors de l'accueil**

Commentaire :

*Lors de l'accueil du client dans l'établissement une explication des règles de sécurité est assurée. Il est notamment mis en avant le fait que : « **la sécurité sanitaire de tous est lié au bon comportement de chacun** ».*

Commentaire :

Pour les visites guidées, l'énoncé des règles de sécurité Covid-19 est délivré au briefing de début de visite.

L'information et l'explication par l'Office du Tourisme **des mesures de protection** propres aux activités des prestataires du territoire adhérents à la charte.

Mise à la disposition des visiteurs et clients, de solution hydro alcoolique, si celui-ci n'est pas doté.

Pour certaines activités le **port du masque peut être rendu obligatoire**, dans ce cas l'Office de Tourisme peut fournir l'équipement sous conditions (Dépannage / Masques en vente dans l'établissement).

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

La communication à destination des visiteurs et 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'Office de Tourisme.*

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

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

Commentaires :

Le présent Référentiel Technique est disponible :

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

La communication à destination des visiteurs et des 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'Office de Tourisme via un QR Code*
- *Depuis le site internet de l'Office de Tourisme 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.

Aussi, seront notamment communiquées auprès des visiteurs/clientèles les offres touristiques référent à la démarche « Aude, Vacances Sereines »

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'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.**

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'Office de Tourisme