



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 **filieré Bars, Restaurants, Brasseries** en matière de **qualité sanitaire**, pour garantir la maîtrise du risque lié à la 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 Touristique 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 signataire.

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 :

*Quel que soit le type d'établissement : Bars, Restaurants, Brasseries, toutes les prestations, principales et annexes liées 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 à la COVID-19 ainsi que sur **les moyens et les procédures de prévention et de protection générales et 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 :

L'entreprise extérieure intervenant à quelque niveau que ce soit dans l'établissement, ou pour le compte de l'établissement, fournisseurs / prestataires de service/ guides accompagnateurs/ animateurs, sont informés **les moyens et les procédures de prévention et de protection générales et spécifiques** adoptées au sein de l'établissement.

Un effort d'information tout particulier est fait auprès des fournisseurs/transporteurs au titre de la phase de livraison dans l'établissement, ainsi que sur les circulations internes au titre de la phase de manutention stockage afin d'éviter toute contamination des **flux entrants** (denrées alimentaires, linge, équipements et consommables).

La nomination d'un référent Covid-19

Commentaire :

Un 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, service en salle, préparation en cuisine, ménage / désinfection, sanitaires, paiement et accès aux équipements complémentaires : exemple espace de jeux enfants, 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 et à l'adaptation des textes et cadres réglementaires par les autorités compétentes

La fourniture si de besoin au client d'un **dispositif individuel de protection** pour l'accès à 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 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).

Le tourisme d'affaire

L'organisation de séminaires au sein des établissements identifiée dans le **Référentiel Technique d'Engagement de la Charte de Qualité Sanitaire**, comme une activité stratégique et particulière pour les professionnels de la filière, dans le cadre du « tourisme d'affaires ».

Les informations spécifiques aux dispositions associées à l'organisation de ce type d'évènement, en référence au décret 2020-1262 du 16 octobre 2020 modifié. Les dispositions issues de décret sont susceptibles d'évoluer dans le temps, et d'être complétées par des arrêtés préfectoraux.

L'organisation de séminaires peut être assimilée à une activité des établissements recevant du public de type L, salles d'audition, **de conférences**, de projection, **de réunion**, de spectacles ou à usage multiples

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 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 clients

La mise à disposition pour les clients des textes réglementaires :

Commentaire :

Les textes et cadres réglementaires, élaborés par les Ministères, autorités locales 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 2021. Il pourra être reconduit tacitement pour une année supplémentaire, **sauf en cas de révision.**

Dans ce cas, le Référentiel Technique révisé sera soumis à l'adhérent pour un nouvel engagement.

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.

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