



République Tunisienne
Ministère du Tourisme et de l'Artisanat
Office National du Tourisme Tunisien

Protocole sanitaire pour le tourisme tunisien anti covid-19

“Synthèse”



INSPIRING
Tunisia

Establishment according to health measures

www.discovertunisia.com

INTRODUCTION

Dans le cadre de la préparation de la reprise de l'activité du secteur touristique en Tunisie après la pandémie Covid-19, qui a impacté le monde entier, l'Office National du Tourisme Tunisien (ONTT) s'est mobilisé pour élaborer un manuel de procédures sanitaires intitulé :

« Protocole Sanitaire pour le Tourisme Tunisien Anti Covid-19 » (PSTT Anti Covid-19)

Ce manuel est axé essentiellement sur le respect des règles d'hygiène et de sécurité sanitaire à travers le parcours des clients depuis leur accueil au niveau des postes frontaliers jusqu'à leur départ ainsi que le personnel des établissements d'hébergements touristiques.

La Méthode adoptée pour l'élaboration de ces consignes et règles d'hygiène s'appuie sur une analyse de risque en utilisant la méthode des 5 M (Matière, Matériel, Milieu, Main d'œuvre, Méthode) dans toute la chaîne touristique du parcours client.

Il est à noter que ce PSTT Anti Covid-19, s'inspirant des expériences d'autres destinations sur la base d'un benchmarking avec une vingtaine de pays, a été enrichi, outre les efforts des cadres de l'ONTT, par les directives de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), de l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT), des magazines professionnels et des experts en la matière.

Toutes ces informations collectées (documents, sites, revues, benchmark ...) nous ont été utiles pour élaborer ce manuel de procédures qui s'adapte essentiellement aux précautions et mesures préventives contre la propagation du Covid-19 dans le secteur touristique.

Les objectifs majeurs du PSTT Anti Covid-19 sont :

- **La maîtrise de la propagation de cette pandémie dans les établissements d'hébergements touristiques.**
- **La veille à la sécurité aussi bien du personnel des établissements d'hébergements touristiques que des clients.**
- **La restauration de la confiance le plus rapidement possible des réseaux de ventes et des Tour-opérateurs.**
- **L'offre d'un produit sain et de sécurité sanitaire maîtrisée.**

Toutes les consignes et les règles d'hygiène figurant dans ce manuel doivent faire l'objet de déclinaisons concrètes dans les établissements de Tourisme appelés à les mettre en œuvre et à veiller à la vérification et au suivi de leur application (la traçabilité doit être assurée).

Par ailleurs nous signalons qu'il s'agit d'un document ouvert auquel seront intégrées de nouvelles informations, recommandations et autres dispositions en fonction de l'évolution éventuelle de la propagation de la pandémie.

Une coordination avec le Ministère de la Santé est obligatoire afin de mettre en place une stratégie pour la vérification de l'état de l'immunité du client vis à vis du nouveau coronavirus au niveau des différents points frontaliers d'entrée des voyageurs (passeport santé ou autre document / pratiquer un test de dépistage payant...) et ceci après réouverture des frontières.

Ce document a été examiné et validé par l'Institut de Santé et de Sécurité au Travail (ISST).

1. Accueil des clients, transfert et excursion :

- Port d'un masque bucco-nasal par les agents d'accueil, les chauffeurs et les guides de tourisme.
- Port de masques bucco-nasaux obligatoire par les clients participants aux excursions et transferts et dans les bus.
- Le personnel doit se munir d'un petit flacon de solution hydro-alcoolique et d'un paquet de papier mouchoir dans la poche.
- Mettre à la disposition des clients un distributeur de gel hydro-alcoolique pour la désinfection des mains pendant leur accès aux véhicules du transport.
- Respecter la distanciation de sécurité de plus d'un mètre entre les clients pendant leur accueil, leur remise des bagages, leur montée au véhicule de transport ainsi que durant visites des monuments historiques et musées, et aussi pendant les pauses et les arrêts en cours des excursions et circuits (cafés, restaurants, magasins...).
- Respect de la distanciation de sécurité de plus d'un mètre entre les clients durant les visites des monuments historiques et musées, ainsi que pendant les pauses et les arrêts en cours des excursions et circuits (cafés, restaurants, magasins...).
- Le guide doit être muni d'un micro casque mobile et d'un haut-parleur (audiophone) durant les visites des sites et monuments pour que les clients puissent se respecter la distanciation d'un mètre dans les groupes dépassants 15 personnes en cas de possibilité.
- Limiter le nombre des clients transportés à raison de 50 % de la capacité en sièges tout en respectant la distanciation d'un 1 mètre entre passagers (un siège occupé tous les deux sièges et un positionnement en diagonale).
- Pour les véhicules de 7 places et moins, respecter la capacité de 50 % et la distanciation sauf en cas de transport de famille habitant sous le même toit (obligation d'un engagement signé par le responsable de la famille).
- Aération et désinfection totale du véhicule de transport avant et après chaque service.

2. Etablissement d'hébergement touristique

- L'établissement ne doit pas dépasser 50 % de sa capacité en lits.
- La direction est tenue de suspendre les spectacles dans les lieux fermés, les activités sportives avec contact dans les piscines et les fêtes de mariages en plein air ou dans les salles.
- Mettre à la disposition des clients et du personnel ; tout au long de leurs parcours, des supports d'information sur les nouvelles procédures sanitaires à respecter. Les supports peuvent être en papier ou numériques.
- Mettre en place un comité de crise composé des responsables des différents départements impliqués (Direction, hygiène, médecin du travail, réception, qualité, étages, un représentant du personnel...).
- Mettre en place une procédure en collaboration avec les services régionaux de la santé décrivant la conduite à tenir en présence d'un cas suspect et /ou confirmation d'un client et / ou personnel Covid+.
- Prévoir un nombre de chambres d'isolement pour les cas suspects.

Consignes générales à respecter par le personnel de l'établissement d'hébergement touristique

- Contrôle et enregistrement de la température de tout le personnel (moyennant un thermomètre sans contact) avant le pointage. En cas de fièvre avec persistance d'une température $\leq 38^{\circ}\text{C}$ l'employé sera congédié et les services sanitaires compétents seront avertis.
- Port de masque obligatoire : respecter les méthodes hygiéniques du port, d'enlèvement et d'élimination des masques (la durée de l'utilisation d'un masque ne doit pas dépasser 4 heures et le changer dès qu'il devient humide).
- Se laver fréquemment les mains à l'eau et au savon ou avec une solution hydro-alcoolique (avec au moins 70% d'alcool).
- Maintenir une distance d'au moins 1 mètre avec les autres personnes.
- Éviter l'encombrement dans les vestiaires du personnel, les réfectoires et les salles de pauses de façon à permettre au personnel de respecter la distanciation physique minimale d'1 m.
- Le personnel doit être informé de l'obligation de déclarer par téléphone au responsable hiérarchique et ne pas accéder à l'établissement dans le cas d'apparition de symptômes de maladie (fièvre, toux et difficultés respiratoires) ou s'il a été en contact avec une personne infectée.



Accueil du client et check-in

- Prévoir une zone de désinfection des bagages des clients avant l'entrée à la réception (désinfecter les surfaces critiques du bagage notamment poignée et tirette).
- Contrôler la température de tous les clients moyennant un thermomètre infrarouge frontal sans contact, (En cas de fièvre avec persistance d'une température $\leq 38^{\circ}\text{C}$ le client ne sera pas admis à l'hôtel et le service sanitaire sera contacté).
- Installer des postes de gel hydro-alcoolique pour la désinfection des mains au niveau de la porte d'entrée, le hall de la réception, près de l'ascenseur, à chaque étage de l'hôtel ainsi qu'au niveau des locaux communs et à l'entrée des sanitaires clients.
- Mettre des stylos à la disposition des clients avec désinfection systématique après chaque usage.
- Prendre les dispositions nécessaires assurant le respect et le maintien d'une distanciation d'au moins un mètre entre les clients (exemple : Le traçage au sol de la distance de sécurité d'1 m pour organiser la file d'attente pour respecter la distanciation et éviter les croisements entre les clients).
- Encourager l'inscription des données personnelles des clients en ligne.
- Limiter le nombre d'utilisateurs de l'ascenseur à 2 avec respect de la distance minimale d'1 m entre les personnes. (Sont exclus de cette limite, les parents avec enfants).



Chambres et étages

- La chambre ne peut être occupée qu'après être nettoyée, désinfectée et aérée (3 heures au minimum) pour les nouvelles arrivées.

Locaux communs et sanitaires clients

- Désactiver les sèche-mains électriques dans les sanitaires clients.
- La fréquence des opérations de nettoyage et désinfection des locaux communs doit être renforcée, une fréquence minimale de 30 minutes doit être respectée.



Bars et cafés

- Respect d'une distance de sécurité de 2.5 mètres entre les tables avec maximum 4 personnes par table de 6 personnes.
- Suspendre le self-service pour les formules All In.
- Les verres et tasses doivent être soit à usage unique ou en verre avec obligation et instruction stricte pour l'application des règles de lavage et désinfection.

Restaurants et autres points de vente alimentaires

- La capacité des restaurants doit être réduite de 50% avec un espace de 2,5 mètres minimum entre les tables et l'occupation de 4 personnes par table de 8 personnes au maximum. (Sont exclus de cette limite, les parents avec enfants).
- Éviter le service en buffets et opter pour le service à la carte.
- Les serviettes de table doivent être à usage unique.
- Utilisation du PME à usage unique, dans le cas échéant, instruction stricte pour le respect des procédures hygiéniques de nettoyage et désinfection des petits matériels d'exploitation.

Piscines et plages

- Interdire l'utilisation des piscines par les personnes fragiles ; une affiche de sensibilisation des clients à l'entrée des piscines doit être mise en place (les personnes vulnérables selon l'OMS sont les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes présentant des difficultés respiratoires chroniques, les diabétiques, les malades atteints de cancer sous traitement, les maladies cardiovasculaires et l'hypertension).
- Limiter le nombre de baigneurs en fonction de la capacité de la piscine (1 baigneur dans 3m² de la superficie d'eau de piscine).
- Augmenter la fréquence du contrôle des paramètres chlore et PH à 1 fois / 2 heures et le taux du stabilisant à 1 fois / 2 jours.
- Respecter la distanciation d'au moins 1 mètre entre les chaises longues et / ou transats autour de la piscine et dans la plage.

Les centres d'activités sportives et les aires de jeux pour enfants

- Limiter le nombre de clients dans les salles en se référant à la superficie du local et en respectant la distanciation physique d'au moins 1 mètre et opter pour les activités physiques en plein air.
- Suspendre toutes activités incluant un contact rapproché entre les personnes
- Respecter la distanciation dans les spectacles en plein air et éviter toute activité d'animation qui peut engendrer un encombrement.
- Obligation d'une distance de sécurité entre les équipements dans les centres d'activités sportives et les aires de jeux.

Séminaires, congrès, réunions et évènements spéciaux

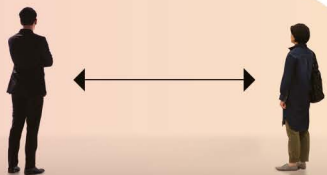
- La capacité des salles doit être réduite de 50% avec respect de la distanciation d'un mètre au minimum entre les chaises et 2 mètres minimum entre les tables.
- Les pauses café doivent être servies dans la même salle avec suspension du self-service.

L'évacuation des déchets :

- Installer des poubelles à pédale avec un sac, dédiées aux déchets pandémie (masques, gants) en nombre suffisant dans les différents locaux et des parcours clients / personnel.

3. Les restaurants touristiques

- La capacité de la salle du restaurant doit être réduite à 50% tout en respectant la distanciation d'un mètre entre les clients et 2.5m entre les tables.
- Un groupe de clients comprenant 4 personnes au maximum par table (sont exclus de cette limite les parents avec enfants).
- S'assurer du respect de la distance de sécurité d'au moins un mètre entre les clients avant l'entrée au restaurant.
- Contrôler la température de chaque client moyennant un thermomètre infrarouge frontal sans contact.
- Installer un distributeur de gel hydro-alcoolique pour la désinfection des mains des clients à leurs entrées au restaurant.
- Utilisation du PME (petits matériels d'exploitation) à usage unique, dans le cas échéant, instruction stricte pour le respect de la procédure hygiénique de nettoyage et désinfection des différents types d'assiettes et couverts.
- Interdire la danse en groupe et la restreindre uniquement à côté de la chaise du client.
- Suspendre l'activité : des clubs de nuits, des clubs de dance et des cabarets.





Tunisia INSPIRING

Establishment according to health measures



République Tunisienne
Ministère du Tourisme et de l'Artisanat
Office National du Tourisme Tunisien