



Tableau d'illustration :

Cher(e) adhérent(e),

Chaque engagement de la charte peut se traduire par différents moyens de mise en œuvre au sein de votre établissement. Veuillez trouver ci-dessous différentes suggestions dédiées à votre activité. Il s'agit d'une liste adaptable et non exhaustive.

ACTIVITES DE PLEIN AIR		
ENGAGEMENTS DE LA CHARTE	Espaces, lieux, situations concernés : espace d'accueil couvert (si existant), lieux de l'activité plein air, bureaux, lieux de livraison et stockage, parkings	
	MESURES / MOYENS POUR RESPECTER L'ENGAGEMENT DE LA CHARTE ET FACILITER LA COMMUNICATION INTERNE ET AVEC LES CLIENTS / VISITEURS	
PROTECTION SANITAIRE DES PERSONNES		
	Ce qui est déjà en place dans la structure ou pourrait l'être : (liste non exhaustive)	Sources d'aide à l'information :
1. Identifier les situations à risques pour nos clients, notre personnel, nos prestataires	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Listing des postes de travail et des fonctions / métiers <input type="checkbox"/> Document unique (si au moins un salarié), mise à jour avec information du personnel <input type="checkbox"/> Rédaction et mise à jour de fiches de postes, fiches de fonction <input type="checkbox"/> Organigramme, trombinoscope <input type="checkbox"/> Veille des protocoles gouvernementaux <input type="checkbox"/> Guides / bonnes pratiques édictés par groupement métiers, syndicats professionnels <input type="checkbox"/> Consultation fiches métiers Ministère du travail 	<ul style="list-style-type: none"> *Site du Gouvernement *Site du Ministère du travail *Site internet ARS *CARSAT, ARACT *Médecine du travail *Regroupements d'activités de randonnées, montagne, nautisme, activités diverses et autres organisations professionnelles (CPME,

	<input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	MEDEF...) *Site de la Direction Générale des Entreprises (DGE)
2. Mettre en place les mesures nécessaires de protection et d'organisation, dans le respect des protocoles imposés, pour éviter ou limiter ces risques	<p><u>Mesures de protection :</u></p> <input type="checkbox"/> Installation de vitres, plexis, (si accueil en espace couvert) <input type="checkbox"/> Mise à disposition de gel hydroalcoolique, savon liquide et / ou lingettes pour tous <input type="checkbox"/> Fourniture d'équipements (masques, visières, gants...) au personnel, voire les clients <input type="checkbox"/> Paiement sans contact privilégié <input type="checkbox"/> Favoriser si possible et pertinent les équipements, tenues et matériels personnels et individuels <input type="checkbox"/> Organisation éventuelle de la gestion des déchets <input type="checkbox"/> Modalités de protection des livreurs et réceptionnistes des matériels et équipements <input type="checkbox"/> Contrôles des produits livrés <input type="checkbox"/> Dispositions pour commandes, stocks, réapprovisionnements des matériels et équipements <input type="checkbox"/> Protocoles de gestion de risques avec prestataires (type plan de prévention...) <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	*Protocoles gouvernementaux *Fiches du ministère du Travail *Code du travail *INRS *Fournisseurs de produits, matériels et d'équipements *Organisations et Syndicats professionnels *Mairies, communauté de communes, CdC *Fiches de Données de Sécurité (FDS) des Produits *Normes AFNOR (masques, produits de nettoyage...)
	<p><u>Mesures de circulation :</u></p> <input type="checkbox"/> Distanciation des participants selon activités statiques ou mobiles <input type="checkbox"/> Calibrage des groupes selon clientèle (« tribus », individuels...) <input type="checkbox"/> Limiter les flux de personnes sur les lieux quand nécessaire <input type="checkbox"/> Plan de circulation ou circuit adapté pour les clients et le personnel en évitant au maximum les croisements <input type="checkbox"/> Fléchage des espaces amélioré quand possible <input type="checkbox"/> ...	

	<p><u>Mesures de nettoyage :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Plan de nettoyage renforcé (fréquence, durée) des espaces, du mobilier , du matériel, et des équipements <input type="checkbox"/> Précautions à prendre à l'accueil, et pendant le déroulement de l'activité <input type="checkbox"/> Produits adaptés utilisés (virucides, bactéricides, détergents, désinfectants...) <input type="checkbox"/> ... <p><u>Mesures de communication :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Favoriser les réservations quand adapté et possible (par téléphone, par internet...) <input type="checkbox"/> Vigilance sur les contre-indications liées à l'activité <input type="checkbox"/> Transmission de consignes claires à donner avant et pendant l'activité <input type="checkbox"/> Limitation de la documentation (dépliants, brochures, ...) <input type="checkbox"/> Informations des clients sur précautions prises (sur le nettoyage par exemple) <input type="checkbox"/> Affichage des consignes à suivre à des endroits pertinents <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... 	
<p>3. Mettre à disposition un interlocuteur sécurité / sanitaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Désignation d'un référent <input type="checkbox"/> Définition de son rôle : fiche de poste, lettre de mission <input type="checkbox"/> Formation / accompagnement <input type="checkbox"/> ... 	<p>*Compétences en place *Modèle de fiche descriptive de mission</p>

QUALITE D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE

	Ce qui est déjà en place dans la structure ou pourrait l'être : (liste non exhaustive)	Sources d'aide à l'information :
4. Former notre personnel à un accueil chaleureux et sécurisant de nos clients, visiteurs et partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Formations à l'accueil de différents publics <input type="checkbox"/> Formation et sensibilisation à la gestion de crise, aux réclamations <input type="checkbox"/> Formation du référent sanitaire / sécurité à l'accueil des clients <input type="checkbox"/> Formation / sensibilisation aux nouvelles dispositions (nettoyage,...) <input type="checkbox"/> Attestations de formation externe / interne <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... 	<ul style="list-style-type: none"> *Organisations et syndicats professionnels *Organismes de formation, OPCO, OPCA *Compétences internes *Echanges d'expériences entre professionnels
5. Sensibiliser et accompagner notre personnel, nos clients, visiteurs et prestataires à la mise en œuvre des mesures sanitaires intégrées à nos métiers	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Réunions régulières internes du personnel <input type="checkbox"/> Suivis du personnel réguliers et bienveillants avant et pendant l'activité <input type="checkbox"/> Mise à jour des informations et des consignes <input type="checkbox"/> Transmission d'informations utiles aux clients et prestataires <input type="checkbox"/> ... 	<ul style="list-style-type: none"> *Modalités internes, appui sur procédures existantes *Informations via les OTs
6. Fournir une information claire, rassurante et adaptée aux attentes de nos clients	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Qualités d'écoute, de questionnement, de reformulation des attentes et demandes et de réponses adaptées (protocoles métiers) <input type="checkbox"/> Utilisation efficace des outils, des équipements, du matériel liés à l'activité <input type="checkbox"/> Maîtrise de l'activité et connaissances de services associés <input type="checkbox"/> En possession des contacts et numéros utiles à destination des clients <input type="checkbox"/> Informations adaptées à disposition (origine du matériel, 	<ul style="list-style-type: none"> *Bonnes pratiques, compétences internes *Procédures et savoir-faire *Fiches produits, fiches activités, fiches équipements, matériels...

	sécurité des équipements...) <input type="checkbox"/> ...	
7. Disposer de protocoles identifiés et établis pour les personnes nécessitant une prise en charge physique ou morale.	<input type="checkbox"/> Protocoles d'identification des personnes à risques <input type="checkbox"/> Procédures de prise en charge des personnes infectées (personnel ou extérieur) <input type="checkbox"/> Procédures de prise en charge de personnes présentant des symptômes <input type="checkbox"/> Mesures d'information et de communication qui apaisent et rassurent <input type="checkbox"/> ...	Fiche conseil sur conduite à tenir en cas de suspicion de Covid-19 https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_conduite_tenir_suspicion.pdf

PARTICIPER A LA QUALITE DE LA DESTINATION SUD-CORSE : PARTAGE ET DECOUVERTE

	Ce qui est déjà en place dans la structure ou pourrait l'être : (liste non exhaustive)	Sources d'aide à l'information :
8. Partager l'intensité et la diversité du patrimoine de la Destination Sud-Corse par la qualité de nos prestations	<p>Mise en valeur (verbale ou formelle) des caractéristiques et des atouts, des points forts de l'entreprise ou du professionnel, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> localisation, paysage <input type="checkbox"/> type d'activité <input type="checkbox"/> matériels ou équipements particuliers <input type="checkbox"/> savoir-faire <input type="checkbox"/> compétences : qualification, langues, expérience... <input type="checkbox"/> critères d'identité de l'activité : couleurs, vues, sensations,... <input type="checkbox"/> services et / ou lieux particuliers <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... 	<p>*Plaquettes, flyers * Site internet *Formations métiers, diplômes *Trombinoscope du personnel *Photos </p>
9. Accompagner l'immersion dans notre territoire par une expérience forte humaine, sensorielle et émotionnelle	<p>Choix de mise en scène pour partager les atouts et faire vivre une expérience à son client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Histoire de l'activité et de l'entreprise <input type="checkbox"/> Histoire des lieux <input type="checkbox"/> Valorisation attractive de l'activité <input type="checkbox"/> Manière de mener l'activité : traditionnelle, innovante, atypique,... <input type="checkbox"/> Circuit commenté, animé <input type="checkbox"/> Ambiance olfactive <input type="checkbox"/> Ambiance sonore <input type="checkbox"/> Ambiance visuelle, lumineuse <input type="checkbox"/> Technologie, créativité <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> 	<p>*Pratiques de l'établissement, positionnement, stratégie, souhaits, ...</p>
10. Inviter à la découverte grâce à la mise en réseau de professionnels solidaires et	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Réorientation des personnes vers les Offices de tourisme <input type="checkbox"/> Promotion des adhérents à la présente charte <input type="checkbox"/> Partenariat avec d'autres adhérents : produits communs, actions 	<p>Coordonnées et sites Offices Site charte : www.albapurasudcorse.fr</p>

engagés : adhérents à la charte, offices de tourisme	<p>promotionnelles communes</p> <input type="checkbox"/> Participation à d'autres réseaux / actions / projets : <p>.....</p> <input type="checkbox"/>	
11. S'intégrer dans une approche responsable du territoire : gestion des déchets, de l'eau, de l'énergie, biodiversité, circuits courts, produits locaux, et « bio », ...	<input type="checkbox"/> Respect des consignes du tri des déchets sur le territoire <input type="checkbox"/> Sensibilisation, voire accompagnement des clients et prestataires à ces consignes de tri <input type="checkbox"/> Une ou plusieurs mesures d'économie d'eau <input type="checkbox"/> Une ou plusieurs mesures d'économie d'énergie <input type="checkbox"/> Matériels, équipements et fournisseurs locaux privilégiés <input type="checkbox"/> Circuits courts favorisés <input type="checkbox"/> Achats de produits et / ou services certifiés (démarche environnementales, Bio, éco-labels...) <input type="checkbox"/> Mesures de préservation de la biodiversité <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	*Communauté de communes *ADEME *Organisations et syndicats professionnels *Liste des producteurs Bio, marchés, producteurs...