



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.

SERVICES AU PUBLIC, COMMERCES, ET ARTISANAT		
ENGAGEMENTS DE LA CHARTE	Espaces, lieux, situations concernés : entrée, espaces d'accueil et de vente, ateliers, lieux de livraison et de stockage, bureaux, 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 <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... 	<ul style="list-style-type: none"> *Site du Gouvernement *Site du Ministère du travail *Site internet ARS *CARSAT, ARACT *Médecine du travail *CCI, CMA, autres organisations professionnelles (CPME, MEDEF...) *Site de la Direction Générale des Entreprises (DGE)

	<input type="checkbox"/> ...	
<p>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>	<p><u>Mesures de protection :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Installation de vitres, plexis, (accueil, comptoir) <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 <input type="checkbox"/> Paiement sans contact privilégié <input type="checkbox"/> Eviter le vrac <input type="checkbox"/> Mise à disposition de gants pour les vendeurs voire les clients <input type="checkbox"/> Revoir la présentation des produits (vitrines, échantillons...) <input type="checkbox"/> Limiter le libre service <input type="checkbox"/> Mise à disposition de corbeilles adaptées pour déchets <input type="checkbox"/> Modalités de protection des livreurs et réceptionnistes des produits <input type="checkbox"/> Contrôles des produits livrés <input type="checkbox"/> Dispositions pour commandes, stocks, réapprovisionnements des produits 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"/> ... <input type="checkbox"/> ... <p><u>Mesures de circulation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Limiter les flux et le nombre de personnes dans les espaces quand nécessaire <input type="checkbox"/> Plan de circulation (« sens unique » si possible) pour les clients et le personnel <input type="checkbox"/> Fléchage amélioré <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 et des équipements <input type="checkbox"/> Précautions à prendre à l'accueil et pendant le service ou la vente 	<ul style="list-style-type: none"> *Protocoles gouvernementaux *Fiches du ministère du Travail *Code du travail *INRS *Fournisseurs de produits 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...)

	<ul style="list-style-type: none"> <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 réservation de produits quand adapté et possible (commande par téléphone, par internet...) <input type="checkbox"/> Consignes de manipulation des produits (ne pas toucher, demander conseils...) <input type="checkbox"/> Consignes d'essayage pour vêtements, chaussures... <input type="checkbox"/> Limitation de la documentation (dépliants, brochures, ...) <input type="checkbox"/> Affichages des consignes à suivre à des endroits pertinents (accueil, ateliers...) <input type="checkbox"/> Informations des clients sur précautions prises (sur le nettoyage par exemple) <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	<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"/> ...	*Organisations et syndicats professionnels *CCI, CMA *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	<input type="checkbox"/> Réunions régulières internes du personnel <input type="checkbox"/> Suivis réguliers et bienveillants aux postes de travail <input type="checkbox"/> Mise à jour des affichages et des informations <input type="checkbox"/> Transmission d'informations utiles aux clients et prestataires <input type="checkbox"/> ...	*Modalités internes, appui sur procédures existantes *Informations via les OTs
6. Fournir une information claire, rassurante et adaptée aux attentes de nos clients	<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 et logiciels (pour renseignement, vente, paiement...) <input type="checkbox"/> Connaissance des produits et des services <input type="checkbox"/> Informations adaptées à disposition (modalités de fabrication, de livraison,...) <input type="checkbox"/> ...	*Bonnes pratiques, compétences internes *Modes d'emploi et savoir-faire *Fiches produits, descriptif services...
7. Disposer de protocoles	<input type="checkbox"/> Protocoles d'identification des personnes à risques	Fiche conseil sur conduite à tenir en cas de suspicion de Covid-

<p>identifiés et établis pour les personnes nécessitant une prise en charge physique ou morale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <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"/> ... 	<p>19</p> <p>https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_conduite_tenir_suspicion.pdf</p>
--	---	--

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'établissement, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> localisation <input type="checkbox"/> type de produits et/ ou services <input type="checkbox"/> savoir-faire <input type="checkbox"/> décoration, confort <input type="checkbox"/> compétences : qualification, langues, expérience... <input type="checkbox"/> critères d'identité de l'établissement : couleurs, nom, odeurs, ... <input type="checkbox"/> espaces extérieurs <input type="checkbox"/> services et / ou lieux particuliers : production, ateliers, ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... 	<ul style="list-style-type: none"> *Plaquettes, flyers * Site internet *Catalogue *Formations métiers *Trombinoscope du personnel *Photos
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"/> Démonstrations <input type="checkbox"/> Animations <input type="checkbox"/> Dégustations <input type="checkbox"/> Histoire et origine des produits / services <input type="checkbox"/> Histoire de l'établissement, du bâtiment, de la famille <input type="checkbox"/> Présentation attractive des produits / services <input type="checkbox"/> Ambiance olfactive et gustative <input type="checkbox"/> Ambiance sonore, visuelle, lumineuse <input type="checkbox"/> Innovations, créativité <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> 	<ul style="list-style-type: none"> *Pratiques de l'établissement, positionnement, stratégie, souhaits, ...
10. Inviter à la découverte grâce à la mise en réseau de	<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 	<p>Coordonnées et sites Offices</p>

professionnels solidaires et engagés : adhérents à la charte, offices de tourisme	<input type="checkbox"/> Partenariat avec d'autres adhérents : produits communs, actions promotionnelles communes <input type="checkbox"/> Participation à d'autres réseaux / actions / projets : <input type="checkbox"/>	Site charte : www.albapurasudcorse.fr
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"/> Produits et producteurs 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...