



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. Pour information, il s'agit d'une liste adaptable et non exhaustive.

| HEBERGEMENTS | | |
|---|--|---|
| ENGAGEMENTS DE LA CHARTE | Espaces, lieux, situations concernés : accueil, espaces communs, espaces privatifs, terrasses, jardins, piscines, livraison, lieux de stockage, bureaux, parkings) Pour les espaces de restauration et de vente, voir aussi les tableaux correspondants | |
| | 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 | <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 | *Site du Gouvernement *Site du Ministère du travail *Site internet ARS *CARSAT, ARACT *Médecine du travail *UMIH, GNI, GNC, FCHPA, ou autres organisations professionnelles (CPME, MEDEF...) |

| | | |
|---|--|--|
| | <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... | *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,... <input type="checkbox"/> Mise à disposition de gel hydroalcoolique, savon liquide et / ou lingettes pour tous (en espaces communs et privés) <input type="checkbox"/> Fourniture d'équipements (masques, visières, gants...) au personnel <input type="checkbox"/> Mise à disposition ou vente de masques aux clients <input type="checkbox"/> Limitation de la documentation <input type="checkbox"/> Paiement sans contact privilégié <input type="checkbox"/> Présentoirs et vitrines protégés et aménagés <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"/> ... | *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...) |
| | <p><u>Mesures de circulation :</u></p> <input type="checkbox"/> Marquages au sol pour espacement <input type="checkbox"/> Plan de circulation (« sens unique » si possible) <input type="checkbox"/> Fléchage amélioré <input type="checkbox"/> Limitation du nombre de personnes dans les espaces <input type="checkbox"/> Limitation de la durée d'occupation des espaces communs <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"/> Modalités revues du nettoyage et de la fourniture de linge (températures de lavage, utilisation, remplacement...) <input type="checkbox"/> Précautions à prendre <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"/> Modalités de communication avant le séjour clients (mail, site,...) <input type="checkbox"/> Affichages des consignes à suivre à des endroits pertinents (accueil, espaces privés, extérieurs...) <input type="checkbox"/> Informations des clients sur précautions prises (sur le nettoyage par exemple) <input type="checkbox"/> Remise de dépliants, livrets (en mode numérique si possible), chevalets... <input type="checkbox"/> Limitation de la documentation (dépliants, brochures, ...) <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 *Chambre de Commerce *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 réguliers et bienveillants aux postes de travail <input type="checkbox"/> Mise à jour des affichages et des informations <input type="checkbox"/> Mise à disposition de contacts et numéros utiles à destination des clients <input type="checkbox"/> Transmission d'informations utiles aux prestataires <input type="checkbox"/> <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 d'accueil métiers) en vis-à-vis, par téléphone, via le web <input type="checkbox"/> Utilisation efficace des outils (informatique, logiciels...) <input type="checkbox"/> Connaissance des produits <input type="checkbox"/> Informations adaptées à disposition <input type="checkbox"/> ... | <ul style="list-style-type: none"> *Bonnes pratiques, compétences internes *modes d'emploi et savoir-faire liés aux outils *support d'informations, fiches produits, fiches activités... |

| | | |
|--|---|--|
| <p>7. Disposer de protocoles identifiés et établis pour les personnes nécessitant une prise en charge physique ou morale.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <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"/> ... | <p>Fiche conseil sur conduite à tenir en cas de suspicion de Covid-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"/> paysage, <input type="checkbox"/> localisation, <input type="checkbox"/> architecture, <input type="checkbox"/> confort, <input type="checkbox"/> décoration, <input type="checkbox"/> extérieurs (terrasse, jardin, piscine...) <input type="checkbox"/> compétences du personnel : qualification, langues, expérience... <input type="checkbox"/> produits (à l'accueil, en chambre, PDJ...) <input type="checkbox"/> critères d'identité de l'établissement : couleurs, saveurs, nom... <input type="checkbox"/> services « plus » (panier de picnic, vélos, boutique...) <input type="checkbox"/> | <p>*Plaquettes, * Site internet *Formations métiers *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"/> Animations organisées par l'établissement <input type="checkbox"/> Dégustations <input type="checkbox"/> Présentation attractive des produits / services <input type="checkbox"/> Récit autour du paysage, de l'architecture <input type="checkbox"/> Histoire de l'établissement, du bâtiment, de la famille <input type="checkbox"/> Ambiance olfactive, sonore <input type="checkbox"/> Ambiance visuelle, lumineuse <input type="checkbox"/> Innovations, créativité <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> | <p>*Pratiques de l'établissement, positionnement, stratégie, souhaits, ...</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>10. Inviter à la découverte grâce à la mise en réseau de professionnels solidaires et engagés : adhérents à la charte, offices de tourisme</p> | <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 promotionnelles communes <input type="checkbox"/> Participation à d'autres réseaux / actions / projets : <input type="checkbox"/> | <p>Coordonnées et sites Offices Site charte : www.albapurasudcorse.fr</p> |
| <p>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 », ...</p> | <ul style="list-style-type: none"> <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"/> | <p>*Communauté de communes *ADEME *Organisations et syndicats professionnels *Liste des producteurs Bio, marchés, producteurs...</p> |