



**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.

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

	<input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	MEDEF...) *Site de la Direction Générale des Entreprises (DGE)
<b>2. Mettre en place les mesures nécessaires de protection et d'organisation, dans le respect des protocoles imposés, pour éviter ou limiter ces risques</b>	<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"> <li><input type="checkbox"/> Plan de nettoyage renforcé (fréquence, durée) des espaces, du mobilier , du matériel, et des équipements</li> <li><input type="checkbox"/> Précautions à prendre à l'accueil, et pendant le déroulement de l'activité</li> <li><input type="checkbox"/> Produits adaptés utilisés (virucides, bactéricides, détergents, désinfectants...)</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> </ul> <p><u>Mesures de communication :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Favoriser les réservations quand adapté et possible (par téléphone, par internet...)</li> <li><input type="checkbox"/> Vigilance sur les contre-indications liées à l'activité</li> <li><input type="checkbox"/> Transmission de consignes claires à donner avant et pendant l'activité</li> <li><input type="checkbox"/> Limitation de la documentation (dépliants, brochures, ...)</li> <li><input type="checkbox"/> Informations des clients sur précautions prises (sur le nettoyage par exemple)</li> <li><input type="checkbox"/> Affichage des consignes à suivre à des endroits pertinents</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> </ul>	
<p><b>3. Mettre à disposition un interlocuteur sécurité / sanitaire</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Désignation d'un référent</li> <li><input type="checkbox"/> Définition de son rôle : fiche de poste, lettre de mission</li> <li><input type="checkbox"/> Formation / accompagnement</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> </ul>	<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 :
<b>4. Former notre personnel à un accueil chaleureux et sécurisant de nos clients, visiteurs et partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Formations à l'accueil de différents publics</li> <li><input type="checkbox"/> Formation et sensibilisation à la gestion de crise, aux réclamations</li> <li><input type="checkbox"/> Formation du référent sanitaire / sécurité à l'accueil des clients</li> <li><input type="checkbox"/> Formation / sensibilisation aux nouvelles dispositions (nettoyage,...)</li> <li><input type="checkbox"/> Attestations de formation externe / interne</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Organisations et syndicats professionnels</li> <li>*Organismes de formation, OPCO, OPCA</li> <li>*Compétences internes</li> <li>*Echanges d'expériences entre professionnels</li> <li>....</li> </ul>
<b>5. Sensibiliser et accompagner notre personnel, nos clients, visiteurs et prestataires à la mise en œuvre des mesures sanitaires intégrées à nos métiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Réunions régulières internes du personnel</li> <li><input type="checkbox"/> Suivis du personnel réguliers et bienveillants avant et pendant l'activité</li> <li><input type="checkbox"/> Mise à jour des informations et des consignes</li> <li><input type="checkbox"/> Transmission d'informations utiles aux clients et prestataires</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Modalités internes, appui sur procédures existantes</li> <li>*Informations via les OTS</li> </ul>
<b>6. Fournir une information claire, rassurante et adaptée aux attentes de nos clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Qualités d'écoute, de questionnement, de reformulation des attentes et demandes et de réponses adaptées (protocoles métiers)</li> <li><input type="checkbox"/> Utilisation efficace des outils, des équipements, du matériel liés à l'activité</li> <li><input type="checkbox"/> Maîtrise de l'activité et connaissances de services associés</li> <li><input type="checkbox"/> En possession des contacts et numéros utiles à destination des clients</li> <li><input type="checkbox"/> Informations adaptées à disposition (origine du matériel,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Bonnes pratiques, compétences internes</li> <li>*Procédures et savoir-faire</li> <li>*Fiches produits, fiches activités, fiches équipements, matériels...</li> </ul>

	<p>sécurité des équipements...)</p> <p><input type="checkbox"/> ...</p>	
<p><b>7. Disposer de protocoles identifiés et établis pour les personnes nécessitant une prise en charge physique ou morale.</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Protocoles d'identification des personnes à risques</p> <p><input type="checkbox"/> Procédures de prise en charge des personnes infectées (personnel ou extérieur)</p> <p><input type="checkbox"/> Procédures de prise en charge de personnes présentant des symptômes</p> <p><input type="checkbox"/> Mesures d'information et de communication qui apaisent et rassurent</p> <p><input type="checkbox"/> ...</p>	<p>Fiche conseil sur conduite à tenir en cas de suspicion de Covid-19</p> <p><a href="https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_conduite_tenir_suspicion.pdf">https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_conduite_tenir_suspicion.pdf</a></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 :
<b>8. Partager l'intensité et la diversité du patrimoine de la Destination Sud-Corse par la qualité de nos prestations</b>	<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"> <li><input type="checkbox"/> localisation, paysage</li> <li><input type="checkbox"/> type d'activité</li> <li><input type="checkbox"/> matériels ou équipements particuliers</li> <li><input type="checkbox"/> savoir-faire</li> <li><input type="checkbox"/> compétences : qualification, langues, expérience...</li> <li><input type="checkbox"/> critères d'identité de l'activité : couleurs, vues, sensations,...</li> <li><input type="checkbox"/> services et / ou lieux particuliers</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> </ul>	<p>*Plaquettes, flyers            * Site internet            *Formations métiers, diplômes            *Trombinoscope du personnel            *Photos            .....</p>
<b>9. Accompagner l'immersion dans notre territoire par une expérience forte humaine, sensorielle et émotionnelle</b>	<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"> <li><input type="checkbox"/> Histoire de l'activité et de l'entreprise</li> <li><input type="checkbox"/> Histoire des lieux</li> <li><input type="checkbox"/> Valorisation attractive de l'activité</li> <li><input type="checkbox"/> Manière de mener l'activité : traditionnelle, innovante, atypique,...</li> <li><input type="checkbox"/> Circuit commenté, animé</li> <li><input type="checkbox"/> Ambiance olfactive</li> <li><input type="checkbox"/> Ambiance sonore</li> <li><input type="checkbox"/> Ambiance visuelle, lumineuse</li> <li><input type="checkbox"/> Technologie, créativité</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> <li><input type="checkbox"/> ....</li> </ul>	<p>*Pratiques de l'établissement, positionnement, stratégie, souhaits, ...</p>
<b>10. Inviter à la découverte grâce à la mise en réseau de professionnels solidaires et</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Réorientation des personnes vers les Offices de tourisme</li> <li><input type="checkbox"/> Promotion des adhérents à la présente charte</li> <li><input type="checkbox"/> Partenariat avec d'autres adhérents : produits communs, actions</li> </ul>	<p>Coordonnées et sites Offices            Site charte : <a href="http://www.albapurasudcorse.fr">www.albapurasudcorse.fr</a></p>

<b>engagés : adhérents à la charte, offices de tourisme</b>	promotionnelles communes <input type="checkbox"/> Participation à d'autres réseaux / actions / projets : ..... ..... <input type="checkbox"/> .....	
<b>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 », ...</b>	<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...