



## 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		
<b>ENGAGEMENTS DE LA CHARTE</b>	<b>Espaces, lieux, situations concernés : accueil, espaces communs, espaces privatifs, terrasses, jardins, piscines, livraison, lieux de stockage, bureaux, parkings)</b> <b>Pour les espaces de restauration et de vente, voir aussi les tableaux correspondants</b>	
	<b>MESURES / MOYENS POUR RESPECTER L'ENGAGEMENT DE LA CHARTE ET FACILITER LA COMMUNICATION INTERNE ET AVEC LES CLIENTS / VISITEURS</b>	
PROTECTION SANITAIRE DES PERSONNES		
	<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>	<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)
<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,... <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"> <li><input type="checkbox"/> Plan de nettoyage renforcé (fréquence, durée) des espaces, du mobilier et des équipements</li> <li><input type="checkbox"/> Modalités revues du nettoyage et de la fourniture de linge (températures de lavage, utilisation, remplacement...)</li> <li><input type="checkbox"/> Précautions à prendre</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"/> Modalités de communication avant le séjour clients (mail, site,...)</li> <li><input type="checkbox"/> Affichages des consignes à suivre à des endroits pertinents (accueil, espaces privatifs, extérieurs...)</li> <li><input type="checkbox"/> Informations des clients sur précautions prises (sur le nettoyage par exemple)</li> <li><input type="checkbox"/> Remise de dépliants, livrets (en mode numérique si possible), chevalets...</li> <li><input type="checkbox"/> Limitation de la documentation (dépliants, brochures, ...)</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>	<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 *Chambre de Commerce *Organismes de formation, OPCO, OPCA *Compétences internes *Echanges d'expériences entre professionnels ....
<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>	<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"/> ...	*Modalités internes, appui sur procédures existantes *Informations via les OTs
<b>6. Fournir une information claire, rassurante et adaptée aux attentes de nos clients</b>	<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"/> ...	*Bonnes pratiques, compétences internes *modes d'emploi et savoir-faire liés aux outils *support d'informations, fiches produits, fiches activités...

<p><b>7. Disposer de protocoles identifiés et établis pour les personnes nécessitant une prise en charge physique ou morale.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Protocoles d'identification des personnes à risques</li> <li><input type="checkbox"/> Procédures de prise en charge des personnes infectées (personnel ou extérieur)</li> <li><input type="checkbox"/> Procédures de prise en charge de personnes présentant des symptômes</li> <li><input type="checkbox"/> Mesures d'information et de communication qui apaisent et rassurent</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> </ul>	<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'établissement, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> paysage,</li> <li><input type="checkbox"/> localisation,</li> <li><input type="checkbox"/> architecture,</li> <li><input type="checkbox"/> confort,</li> <li><input type="checkbox"/> décoration,</li> <li><input type="checkbox"/> extérieurs (terrasse, jardin, piscine...)</li> <li><input type="checkbox"/> compétences du personnel : qualification, langues, expérience...</li> <li><input type="checkbox"/> produits (à l'accueil, en chambre, PDJ...)</li> <li><input type="checkbox"/> critères d'identité de l'établissement : couleurs, saveurs, nom...</li> <li><input type="checkbox"/> services « plus » (panier de picnic, vélos, boutique...)</li> <li><input type="checkbox"/> ....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Plaquettes,</li> <li>* Site internet</li> <li>*Formations métiers</li> <li>*Trombinoscope du personnel</li> <li>*Photos</li> <li>.....</li> </ul>
<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"/> Animations organisées par l'établissement</li> <li><input type="checkbox"/> Dégustations</li> <li><input type="checkbox"/> Présentation attractive des produits / services</li> <li><input type="checkbox"/> Récit autour du paysage, de l'architecture</li> <li><input type="checkbox"/> Histoire de l'établissement, du bâtiment, de la famille</li> <li><input type="checkbox"/> Ambiance olfactive, sonore</li> <li><input type="checkbox"/> Ambiance visuelle, lumineuse</li> <li><input type="checkbox"/> Innovations, créativité</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> <li><input type="checkbox"/> ....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Pratiques de l'établissement, positionnement, stratégie, souhaits, ...</li> </ul>

<p><b>10. Inviter à la découverte grâce à la mise en réseau de professionnels solidaires et engagés : adhérents à la charte, offices de tourisme</b></p>	<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 promotionnelles communes</li> <li><input type="checkbox"/> Participation à d'autres réseaux / actions / projets : .....</li> <li>.....</li> <li><input type="checkbox"/> .....</li> </ul>	<p>Coordonnées et sites Offices Site charte : <a href="http://www.albapurasudcorse.fr">www.albapurasudcorse.fr</a></p>
<p><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></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Respect des consignes du tri des déchets sur le territoire</li> <li><input type="checkbox"/> Sensibilisation, voire accompagnement des clients et prestataires à ces consignes de tri</li> <li><input type="checkbox"/> Une ou plusieurs mesures d'économie d'eau</li> <li><input type="checkbox"/> Une ou plusieurs mesures d'économie d'énergie</li> <li><input type="checkbox"/> Produits et producteurs locaux privilégiés</li> <li><input type="checkbox"/> Circuits courts favorisés</li> <li><input type="checkbox"/> Achats de produits et / ou services certifiés (démarche environnementales, Bio, éco-labels...)</li> <li><input type="checkbox"/> Mesures de préservation de la biodiversité</li> <li><input type="checkbox"/> ....</li> <li><input type="checkbox"/> ....</li> </ul>	<p>*Communauté de communes *ADEME *Organisations et syndicats professionnels *Liste des producteurs Bio, marchés, producteurs...</p>