

# ATOOUT FRANCE

GESTION DE CRISE COVID-19

MESURES SANITAIRES

Benchmarking sectoriel France et International  
20 avril 2020

# SOMMAIRE

---

## INTRODUCTION

1

AÉROPORTS

2

AÉRIEN

3

TRANSPORT (HORS AÉRIEN)

4

HÉBERGEMENT

5

CROISIÈRE

6

MUSÉES

7

PARCS DE LOISIRS

8

AUTRES SECTEURS

9

LABEL SG CLEAN SINGAPOUR

10

SYNTHÈSE GÉNÉRALE ET RECOMMANDATIONS

# — Introduction

- Au vu de la propagation de la pandémie de la COVID-19 dans le monde et des conditions de sortie du confinement dans les pays touchés, la reprise de l'activité touristique et le retour des visiteurs nécessiteront de garantir des protocoles de sécurité sanitaire dans les meilleurs délais.
- Ces protocoles peuvent prendre différentes formes d'engagements selon les cas et les pays, dont une forme volontaire et affirmée, officielle (label public porté par l'Etat ou son opérateur) ou privée (labels, certifications, chartes), reconnue ou non par les pouvoirs publics, ou celle de normes réglementaires obligatoires imposées par les Etats.
- Le présent benchmark constitue un recueil, à date, des pratiques de prévention et de protection sanitaire en sortie de crise engagées par les acteurs de la chaîne touristique. Ces pratiques sont très avancées pour certains d'entre eux et encore peu élaborées pour d'autres. Ce travail de veille a vocation à inspirer des choix, mettre en exergue des initiatives abouties et innovantes mais aussi de montrer ce à quoi les visiteurs susceptibles de revenir en France sont ou seront exposés. Autant de facteurs qui vont influencer les envies de revenir et de voyager à nouveau en dehors des frontières.
- Ces analyses se sont focalisées sur l'ensemble du parcours touristique, les lieux où passent les touristes, à commencer par les sites aéroportuaires, le transport individuel ou collectif, les hôtels et autres hébergements touristiques collectifs, les locations saisonnières, les restaurants, les parcs de loisirs, les musées, les lieux de visite, les sites de loisirs. Il est complété par des initiatives nationales, principalement en Asie, où la relance de l'activité est la plus avancée et la culture sur ce champ plus développée.
- Le présent benchmark, alimenté par l'ensemble des équipes du GIE Atout France, ne se veut pas exhaustif et pourra être complété au gré des actualités.



1

# AÉROPORTS



# — Synthèse des mesures à date – aéroports

- Le virus étant né en Chine, ce sont d'abord les aéroports de la zone Asie qui ont renforcé leurs contrôles en début d'année 2020. L'épidémie du SRAS de 2003 avait déjà donné lieu à des dispositions de contrôle renforcées. D'autres aéroports ont suivi : New York JFK, Los Angeles, San Francisco, Chicago O'Hare et Atlanta. En Asie, Hongkong, la Corée du Sud, le Japon, Singapour et l'Indonésie ont également procédé à ces contrôles poussés. Enfin, en Europe, des contrôles plus limités sont intervenus essentiellement auprès des passagers en provenance des zones Chinoises -dont Wuhan- et d'Italie. Depuis, les aéroports ont été fermés.
- Les mesures étaient (sont) les suivantes :
  - Contrôles systématiques de l'arrivée des vols en provenance des zones à risque (Chine)
  - Installation de scanners ou caméras thermiques afin de mieux détecter la présence du virus. Mise en quarantaine en cas de fièvre pendant 24 heures si des passagers présentent des signes de fièvre
  - Distanciation des bornes de check-in, nettoyage régulier des bornes, espaces, sièges, passages des bornes de contrôle
  - Distributeur de gel hydro-alcoolique aux bornes d'enregistrement
  - Port du masque obligatoire, parfois distribué en aéroport
  - Distribution de masques aux collaborateurs et passagers en provenance des premières zones à risque
- La réouverture attendue des aéroports a donné lieu à des investissements importants de scanners thermiques en Europe.  
« *ADP (avait) déjà commandé des caméras thermiques (qui permettent de mesurer la température des personnes présentes dans l'aéroport, ndr) ».*



# Tous les aéroports concernés par le screening



26 MARCH 2020 **ANALYSIS**

## Coronavirus outbreak: safety measures at major international airports

By Praveen Duddu **SHARE**



<https://www.airport-technology.com/features/coronavirus-measures-world-airports/>

## How airports perform thermal screening of passengers

Airports perform coronavirus thermal screening of passengers to spot fevers caused by infections such as CoV, swine flu, and influenza (such as H1N1). Thermal screening is performed using mass-screening systems that measure the skin temperature at high-speed using thermal imaging and temperature measurement equipment such as the [FevIR Scan](#).

Such quick mass-screening ensures to take security measures without causing delays and discomfort to passengers.

## Coronavirus prevention: Intensive measures being taken at Chinese airports

China has started taking intensive coronavirus airport measures including closing the outbound traffic from Wuhan as millions of people, both local and international tourists, are anticipated to travel on the occasion of the Chinese lunar new year on 25 January 2020. nCoV cases have also been registered in Beijing and Guangdong of people that travelled to Wuhan.

[Airports around China have started screening passengers](#) and immediately admitting those with even the simplest of the symptoms, for special care.

Three of the ten most affected provinces host [the busiest airports in China](#).

## Rigorous passenger screening in Thailand

[Thailand](#) is implementing thermal screening for coronavirus at all of its 28 airports managed by the Department of Airports (DOA), which has directed to use thermal scans and thermometers.

Thermal scanning is being performed at the U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport managed by the Royal Thai Navy as well.

Hygiene measures are being implemented at all airports and tourist destinations.

## Coronavirus Hong Kong airport measures

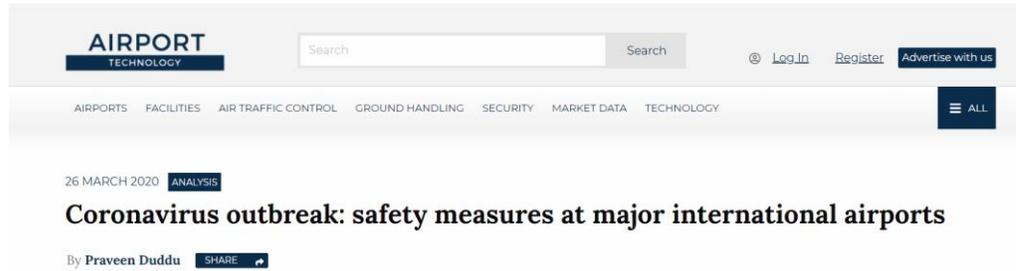
Coronavirus prevention in Hong Kong airports is done by screening all passengers. Hong Kong has quarantined the traveller from Wuhan who was found with the coronavirus symptoms to prevent the spread of the novel Coronavirus disease (nCoV). The virus hits at a busy holiday time for the travellers. Hong Kong international airport, which already suffered a [drop in passenger traffic in 2019](#) due to anti-government protests, is taking prompt measures to prevent the potential epidemic.

Planes flying from Wuhan to Hong Kong are being parked at a specially designated area. Cleaning and disinfection are being increased rapidly at the arrival terminal for passengers from Wuhan, as reported by Time.

Hong Kong flag carrier Cathay Pacific and Hong Kong Airlines, meanwhile, plan to cut the flights to China and has started allowing passengers who booked to/from Wuhan to reschedule their trips free of cost.



# Tous les aéroports concernés par le screening (suite)



## Turkey: Thermal screening at airports and flight cancellations

Turkey started screening at all major airports using thermal cameras, including the Istanbul airport. Flagship carrier Turkish Airlines cancelled flights to China initially until 09 February and later extended the same until end of February

Turkey has also adopted [safety measures across its ports](#) against the coronavirus.

## Coronavirus care at South Korean airports

Airline crew flying to and from South Korean airports are being offered hazardous-material suits, in addition to disinfecting planes more frequently, after the first case of coronavirus infection was reported in South Korea.

## Coronavirus screening at airports in the Middle East region

The United Arab Emirates has banned all flights to Iran, where coronavirus cases have spiked. Major airports in the UAE including Abu Dhabi and Dubai have started thermal screening of passengers on direct flights from China. The Imam Khomeini International Airport in Iran has also started health screening for patients.

Kuwait, Oman, Bahrain, and Iraq have implemented similar screening procedures and suspended flights to Iran.

## Coronavirus airport measures in India

The Ministry of Civil Aviation, India, announced multiple preventive measures against the Wuhan coronavirus initially at 11 airports including Chennai, Vishakapatnam, Bengaluru, Bhubaneswar, Hyderabad, Cochin, Delhi, Mumbai, Amritsar, Kochi, and Kolkata. Starting 04 March, Indian airports have been adopting universal screening of all passengers.

Thermal screening for coronavirus was extended to 20 airports with the infection spreading to other countries quickly.

Arriving passengers that travelled to Chinese cities such as Wuhan in the preceding 14 days and having symptoms of the viral infection are being asked to provide a self-declaration, while international passengers from China and Hong Kong are being screened at the pre-immigration areas of the airports. Thermal cameras have been installed and airport signage being displayed at all the airports.

Kerala was the first state to report coronavirus cases in India. Coronavirus has since then been confirmed in the National Capital Region (NCR) in Delhi and Gurugram as well as the south Indian city of Hyderabad in Telangana state.

## Measures at Australian and New Zealand airports

Similar to the US, Australia closed borders to tourists arriving from China and foreigners that have a recent travel history to China, while Australians returning from China are being tested before allowing entry into the country.

Multiple flights from China have been cancelled to Australia, while Australians staying the affected Chinese cities such as Wuhan are being brought back in special rescue planes.

Major airlines such as Qantas have announced the suspension of flights to Chinese cities such as Beijing and Shanghai. Qantas suspended its direct flight services between Australia and Mainland China from 09 February to 29 March.

Screening stations have been set up at the Auckland and Christchurch airports in New Zealand with more measures expected to be implemented in the future.



<https://www.airport-technology.com/features/coronavirus-measures-world-airports/>



# — Les autres objets ou lieux concernés

- D'autres objets ou lieux sont amenés à être sécurisés : rampes d'escalier, terminaux de paiement, air ambiant, toilettes, services, bacs de contrôle, postes frontières, parkings, distributeurs automatisés.. Autant d'objets ou lieux nécessitant des cadences de nettoyage plus importantes et des solutions désinfectantes.

MENU

Le Parisien



Société

## Coronavirus chinois : attention aux bacs en plastique dans les aéroports

Les bacs en plastique utilisés aux contrôles de sécurité seraient des nids à virus, au même titre que les rampes d'escalier et les terminaux de paiement.



2

**AÉRIEN**



# — Synthèse des mesures à date – aérien

- La confiance sera un élément clé pour le redémarrage du trafic aérien et le retour des touristes. Les compagnies aériennes affichent des communications en vue de la restaurer rapidement, dès la réouverture des frontières. En effet, l'aérien doit composer avec des craintes de contamination exacerbées (risque de placement en quarantaine à l'arrivée) dans un environnement de promiscuité élevée.
- Outre les engagements de chacune des compagnies aériennes, il est convenu que les mesures seront coordonnées et harmonisées, d'abord au niveau national puis au niveau mondial. En Europe, la France cherche à fédérer les pays de l'espace Schengen sur un certain nombre de pratiques qu'elle entend proposer dès fin avril : <https://www.latribune.fr/entreprises-finance/services/transport-logistique/covid-19>
- Parmi les solutions adoptées ou encore à l'étude, on relève :
  - Prise de température des passagers au départ et à l'arrivée, screening selon différentes modalités
  - Instauration d'un passeport sanitaire garantissant la santé du passager (personnes immunisées du COVID-19)
  - Test de passagers (voir en détail ci-après)
  - Port de masque à bord des avions – passagers et équipage
  - Siège du milieu laissé vide entre chaque passager pour respecter la distanciation
  - Magazines et autres documents papier supprimés
  - Couverts jetables (classes supérieures), absence de service de restauration pour les vols court et moyen courrier
  - Bagages cabines limités à l'essentiel (sac à main, ordinateurs portables, accessoires enfants et bébé) (les franchises bagages sont ajustées en conséquence)
  - Processus de nettoyage précis et désinfection en profondeur selon différentes fréquences
  - Kits de précaution pour les membres d'équipage



## ASSAINISSEMENT DE L'AIR DANS LES CABINES

Nos avions sont équipés d'un système de recyclage de l'air constitué de filtres « High Efficiency Particulate Air » (HEPA) identiques à ceux utilisés dans les blocs opératoires. L'air des cabines est ainsi totalement renouvelé toutes les 3 minutes. Les filtres HEPA extraient plus de 99,999 % des virus, y compris ceux dont la taille ne dépasse pas 0,01 micromètre, assurant ainsi la qualité de l'air en cabine et sa conformité avec les normes sanitaires. Les virus de type coronavirus dont la taille varie entre 0,08 et 0,16 micromètre sont, ainsi, systématiquement capturés.

## DÉSINFECTION DES CABINES

Afin de vous assurer la plus grande sécurité, nous avons mis en place des mesures d'hygiène complémentaires. Nos cabines sont ainsi désinfectées régulièrement avec la pulvérisation d'un désinfectant homologué.

## NETTOYAGE DES CABINES ET ACCESSOIRES DE CONFORT

Nous appliquons des procédures strictes en matière d'hygiène. Avant chaque départ, tous nos avions font l'objet d'un nettoyage complet, incluant notamment :

- L'aspiration des moquettes et de tous les sièges.
- Le nettoyage de toutes les surfaces de contact (ex. tablette, accoudoirs, écran, télécommande et toilettes) au moyen de produits désinfectants homologués.
- Le renouvellement systématique de chaque couverture, mise à votre disposition sous film plastique protecteur, pour une hygiène optimale.
- Depuis l'apparition du virus, les coussins ont été retirés à bord des vols court et moyen-courriers. Sur les vols long-courriers au départ et à destination des zones d'exposition à risque, les coussins sont désinfectés entre chaque vol avec un spray homologué.

## ÉQUIPEMENTS COMPLÉMENTAIRES DES PERSONNELS NAVIGANTS

À bord de chaque avion, les membres d'équipage ont à leur disposition :

- Des lingettes nettoyantes
- Des gants en vinyle,
- Des sprays désinfectants
- Des masques de protection
- Des kits de nettoyage composés de gants et de lingettes

## SIMPLIFICATION DE NOTRE OFFRE À BORD DANS TOUTES LES CABINES

Sur chacun de nos vols et dans chacune de nos cabines votre santé et celle de nos personnels sont notre première préoccupation. Les mesures sanitaires liées à la crise nous conduisent à adapter notre service à bord afin de limiter au maximum les interactions et contacts.

Sur les vols domestiques et les vols courts en Europe les services de boisson et de restauration sont suspendus. Pour les vols Long courrier, nous limitons le service en cabine, nous privilégions les produits sous film ou emballés individuellement, les collations peuvent être servies dans nos sacs Bon Appétit et les secondes prestations en fin de vol, peuvent être suspendues.

Par ailleurs, nous ne sommes plus en mesure de vous offrir les articles en duty free, ainsi que la presse papier à bord de nos avions. L'offre de presse et magazines reste disponible sur notre application Air France Play, à télécharger avant votre vol.

# Autres compagnies



## On the ground

- In line with China government's directive, we conduct temperature screenings at the boarding lounge for all passengers and crew travelling into and out of China. We have also imposed the same to flights operating out of South Korea.
- The Malaysian Health Authorities will conduct temperature screening on all passengers and crew from Mainland China, Hong Kong, Taipei, Japan and Korea upon arrival at KL International Airport.
- Pre-flight briefings are conducted for all crew to remind them of safety and hygiene. Hand sanitisers and masks are also provided at our flight crew centres for their use.
- Our Check-in counters, Golden Lounge and boarding lounge are cleaned periodically throughout the day. Hand sanitisers are also provided at each of these checkpoints for the comfort of our passengers and employees.
- We have also recently launched the Single Token Journey in KLIA, which leverages on facial recognition technology as an option for identification verification. Currently in its pilot phase, passengers on flights MH 70, bound for Tokyo (NRT) and MH 52, bound for Osaka (KIX) can opt for this biometric check in and boarding, where no fingerprint scan is necessary.

## On board and catering

- We provide gloves for cabin crew handling food items and contaminated utensils and have begun using disposable equipment in flight including cutlery and towels.
- For the time being, we uplift inflight meals from Kuala Lumpur for flights out of China.

## Air quality and cabin cleanliness

- All our aircraft are equipped with High-Efficiency Particle Filters (HEPA) that filter and recirculate air from the cabin and mix it with fresh air. At the onset of the COVID-19 outbreak, our Engineering team initiated fleetwide replacement of HEPA filters and **upgraded** them to even better filtration capability filters to ensure the efficiency of the air recirculation.
- We have also stepped up our efforts in aircraft interior cleaning, especially on aircraft servicing Mainland China routes, Taipei, Hong Kong and Singapore. A special aircraft manufacturer-approved chemical disinfectant is used on hard surfaces of the aircraft such as the arm rest, chair, table trays, galleys and toilets.
- In the event when we have any Patient Under Investigation (PUI), the airline will engage the services of a bio-decontamination team to sterilise, disinfect and deep-clean the aircraft thoroughly to eliminate any pathogens with hydrogen peroxide solution.

Source : Sites corporate



## Nouvelles mesures concernant les distances entre chaque passager

Lufthansa a introduit de nouvelles mesures afin de répondre au mieux aux recommandations des autorités sanitaires face au coronavirus, concernant la distance à tenir entre chaque personne.

Dès le 27 mars, tous les sièges voisins en Economy Class et en Premium Economy Class, sur tous les vols Lufthansa au départ d'Allemagne, seront bloqués et maintenus libres.

Cela ne s'applique pas aux vols à destination de l'Allemagne, où notre priorité est de pouvoir ramener le plus de personnes possible à leur domicile.

Afin d'éviter le transfert en bus des passagers depuis les aires de stationnement au large du terminal, les vols Lufthansa stationneront près des portes d'embarquement dans tous les aéroports allemands, là où l'infrastructure et la réglementation aéroportuaire le permettent. Chaque fois qu'un stationnement au contact du terminal n'est pas possible, nous utilisons d'ores et déjà deux fois plus de bus pour le transfert des passagers.

Lufthansa a déjà pris de nombreuses mesures pour renforcer la distance entre chaque passager tout au long des étapes du voyage.

## Modification des règles relatives aux bagages à main

Par ailleurs, l'une des principales mesures de cette réglementation sera de limiter la quantité de bagages à main à une seule pièce. Bien que Lufthansa autorise jusqu'à 2 bagages à main selon la classe de voyage, ainsi qu'un article personnel, nous soutenons cette mesure et vous prions de n'emporter qu'un seul bagage à main en cabine.



# — Autres compagnies



## Distanciation sociale

---

Nous souhaitons faciliter la mise en pratique de la distanciation sociale pendant le voyage, c'est pour cela que les changements temporaires suivants seront mis en place sur tous les vols jusqu'au 30 juin 2020 :

- Réduction du nombre total de passagers par vol.
- Blocage des sièges du milieu en Main Cabin, en Delta Comfort+® et en Delta Premium Select.
- L'arrêt des surclassements gratuits Medallion® en avance et automatiques et le traitement de tous les surclassements disponibles à la porte.
- Nous changeons notre processus d'embarquement pour désormais procéder par rangée en commençant par l'arrière de l'avion vers l'avant. Si vous êtes assis en Delta One ®, en First class ou si vous êtes membre du Diamond Medallion®, vous pouvez embarquer à tout moment pendant le processus d'embarquement.

## Offres de restauration

---

Nous réduisons les options de restauration et de boissons à l'essentiel dans le but de réduire les points de contact physiques entre les clients et les employés.

## Services et agréments à bord

---

La propreté étant une priorité absolue, nous apportons des changements à notre service et à nos équipements à bord afin de garantir la sécurité de nos clients et employés tout en maintenant un confort que vous appréciez.



# — Du côté des compagnies américaines



SHARE



TWEET



EMAIL

CORONAVIRUS

## How American airlines are cleaning planes in response to new coronavirus outbreak



By Danny Clemens

Saturday, March 7, 2020

### United Airlines

United's cleaning procedures include a "thorough wipe-down of all hard surfaces touched by customers and employees - including lavatories, galleys, tray tables, window shades and armrest." United plans to soon use electrostatic foggers to disinfect the air and cabin surfaces on all inbound international flights landing at a United hub or select other airports.

The airline **added**: "When we are advised by the CDC of an employee or customer who has traveled on board and who is potentially exhibiting coronavirus symptoms, that aircraft is taken out of service and sent through a full decontamination process that includes our standard cleaning procedures plus washing ceilings and overhead bins and scrubbing the interior."

United will temporarily stop refilling used cups during inflight service, and flight attendants have been instructed to hand beverages directly to passengers (to prevent passengers from touching service trays). Additional measures are being taken to wash and sanitize cutlery, dishes and food service carts.

### JetBlue

JetBlue said it has enhanced aircraft and terminal cleaning procedures and is working to promote hand-washing and other hygiene best practices among employees. The airline is working to provide customers with disinfecting wipes and has temporarily suspended hot towel service, [according to its website](#).

### Southwest Airlines

Dallas-based Southwest has enhanced the overnight cleaning process for all of its aircraft, which it **said** often undergo more than six labor hours of cleaning daily. Southwest said it is expanding the use of an "EPA-approved, hospital-grade disinfectant" to clean common touchpoints in the cabin, lavatory and flight deck of its aircraft.

### American Airlines

American has beefed up cleaning procedures for aircraft that remain at an airport overnight, which the airline says is "the majority of our aircraft each day." That process includes "a more thorough cleaning of all hard surfaces, including tray tables and armrests," the airline said [in a statement on its website](#).

Cabin crew have been provided with hand sanitizer and cleaning wipes on international flights across the Pacific and to and from Italy, the airline added.

On certain international routes, American is taking extra steps to sanitize catering equipment, tableware, dishes, cutlery, linens, galley equipment and headphones. American has also modified snack and beverage service on some routes, removing self-service snack baskets and making unspecified changes to bar service.



# — De nouvelles mesures : tests de dépistage sur site

La compagnie **Emirates Airlines** a commencé à proposer des tests rapides de dépistage du Covid-19 pour ses passagers à l'aéroport de Dubaï. Le 15 avril 2020, les passagers du vol à destination de Tunis-Carthage ont tous effectué un test de dépistage du Covid-19 avant leur départ de Dubaï. Un rapide **test sanguin** a été effectué par l'Autorité sanitaire de Dubaï (DHA) dans la zone d'enregistrement au Terminal 3 de l'aéroport international, et les résultats ont été disponibles en **10 minutes**. Une première.



## Covid-19 : Etihad teste un nouveau dépistage en aéroport

Source : Air Journal, 08/04/20

Faisant face aux conséquences de la pandémie de coronavirus, la compagnie aérienne Etihad Airways va tester une nouvelle technologie d'appareils sans contact pour surveiller la température, la fréquence cardiaque et la fréquence respiratoire des passagers, afin d'identifier les voyageurs à risque.

Si les signes vitaux du passager indiquent des symptômes potentiels de maladie, le système Elenium suspendra automatiquement l'enregistrement en libre-service ou le processus de dépôt de bagages. Le système alertera ensuite les autorités concernées ou un employé du personnel qualifié sur place, « qui pourra effectuer d'autres évaluations et prendre les procédures nécessaires, le cas échéant ». En partenariat avec Amazon Web Services, Elenium a également développé des technologies « mains libres » qui permettent une utilisation sans contact des appareils en libre-service grâce à la reconnaissance vocale, « minimisant davantage le potentiel de toute transmission virale ou bactérienne ».

Etihad testera initialement la technologie de surveillance dans sa base à l'aéroport d'Abou Dhabi, la capitale des Émirats arabes unis, « fin avril et tout au long de mai 2020 », initialement avec une gamme de volontaires et, à mesure que les vols reprendront, avec des passagers au départ.

## Covid-19 : Emirates teste ses passagers au départ à l'aéroport de Dubaï



La compagnie aérienne de Dubaï a effectué ce mercredi des tests de dépistage rapide du Covid-19 auprès de ses passagers à destination de Tunis. Le résultat est connu 10 minutes après le test.

Source : La Tribune, 15/04/20



3

# TRANSPORTS (HORS AÉRIEN)

(TRAIN, TAXI, VTC)



# — Synthèse des mesures à date – transports (hors aérien)

Les mesures sanitaires liées au Coronavirus sont fixées par le décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 publié au Journal Officiel du 24 mars 2020, dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire déclaré en France. Ce décret prescrit les mesures suivantes :

- Tout opérateur de transport public collectif routier, guidé ou ferroviaire de voyageurs procède au nettoyage désinfectant de chaque véhicule ou matériel roulant de transport public au moins une fois par jour
- Sauf impossibilité technique avérée, l'entreprise prend toutes dispositions adaptées pour séparer le conducteur des voyageurs d'une distance au moins égale à un mètre et en informer les voyageurs
- Dans les véhicules routiers comportant plusieurs portes, l'entreprise interdit aux voyageurs d'utiliser la porte avant et leur permet de monter et descendre par toute autre porte. Toutefois l'utilisation de la porte avant est autorisée lorsque sont prises les dispositions permettant de séparer le conducteur des voyageurs d'une distance au moins égale à un mètre
- L'entreprise communique aux voyageurs, notamment par un affichage à bord de chaque véhicule ou matériel roulant, les mesures d'hygiène et de distanciation sociale, dites "barrières", définies au niveau national, comportant notamment l'obligation pour les voyageurs de se tenir à au moins un mètre des autres voyageurs
- La vente à bord de titres de transport par un agent de l'entreprise est suspendue. L'entreprise informe les voyageurs des moyens par lesquels ils peuvent se procurer un titre de transport
- Pour le transport de personnes en taxis ou voitures de transport avec chauffeur, aucun passager ne peut s'asseoir à côté du conducteur. La présence de plusieurs passagers est admise aux places arrières. Le véhicule est en permanence aéré. Les passagers doivent emporter tous leurs déchets. Le conducteur procède au nettoyage désinfectant du véhicule au moins une fois par jour

<https://www.legifrance.gouv.fr/>



# — Exemples ferroviaires

- SNCF : Renforcement du dispositif de précaution et de protection en fournissant des masques à ses personnels de bord sur les liaisons vers l'Italie du Nord ou en correspondance, ainsi que des flacons de gel désinfectant.
- Thello, filiale de la compagnie italienne Trenitalia fournit aussi des masques et des gants jetables à ses personnels et assure sur son site internet mettre du gel antibactérien à la disposition des passagers.

Vidéo : Coronavirus : comment sont nettoyées les rames TGV ?



Vidéo : Covid 19 : Que fait TER pour limiter la propagation ?



Source : <https://www.lettreducheminot.fr/divers/coronavirus-transports-face-risque-depidemie/>



# Exemples Taxi et VTC

- Des informations relayées sur les sites des acteurs de la filière

Après avoir rappelé **les gestes-barrières**, Eurecab poursuit avec quelques recommandations aux passagers directement liées aux trajets en VTC ou taxis:

"Et si vous devez vous déplacer

✓ Nul besoin de toucher le véhicule avant d'entrer à bord. Sauf exception, nos partenaires chauffeurs vous ouvriront la portière y compris à votre arrivée.

✓ Nous avons rappelé à nos partenaires l'importance de mettre à votre disposition du gel hydro-alcoolique.

✓ Nous rappelons que les paiements se font automatiquement en ligne et que vous n'avez par conséquent pas d'argent liquide à échanger avec votre chauffeur."

**LeCab** revenait justement sur cette précision concernant la poignée de la portière du véhicule:

"Nul besoin de toucher le véhicule avant d'entrer à bord. Sauf exception, nos partenaires chauffeurs seront là pour vous ouvrir la portière y compris à votre arrivée", précisait la société de VTC, avec un certain flou entretenu par l'expression "sauf exception".

"NETTOYEZ ET DÉSINFECTEZ VOTRE VÉHICULE: portez une attention particulière aux surfaces avec lesquelles vos passagers et vous êtes souvent en contact", **insiste par exemple Uber**, qui a par ailleurs **supprimé la fonction "Pool" permettant de partager sa course avec d'autres passagers**.

La compagnie de taxi parisienne G7 a mis en place des mesures spécifique, tout comme Kaptén. La société de VTC a ajouté d'autres recommandations dans sa publication de ce mardi:

"La sécurité de nos chauffeurs partenaires et la vôtre étant notre priorité, ils sont également appelés à suivre, dans la mesure du possible et outre les mesures de base, les recommandations suivantes:

- Aérer régulièrement l'habitacle du véhicule
- Désinfecter les surfaces de points de contacts à l'aide de lingettes désinfectantes après chaque passage d'un client (portières, ceintures...)
- Avoir à portée de main du gel hydroalcoolique"



<https://auto.bfmtv.com/actualite/taxis-vtc-quels-changements-avec-le-confinement-1876504.html>



4

# HÉBERGEMENTS



# — Synthèse des mesures à date – hébergements

- Les professionnels de l'hôtellerie et de la restauration ont pris de nombreuses initiatives en vue de rassurer les visiteurs et garantir la sécurité sanitaire des clients et des salariés. Ces initiatives ont pris plusieurs formes qui sont détaillées ci-après. Elles sont en cours d'élaboration (Europe, Amériques) ou déjà à l'œuvre en Asie, depuis la réouverture des établissements. Retenons cependant :
  - De nombreuses initiatives engagées pour labéliser/certifier des protocoles de mesures sanitaires,
  - Des actions BtoB importantes et plus récentes en BtoC (vraisemblablement selon les périodes de sortie de confinement et les modalités de réouverture), sauf pour les enseignes internationales,
  - Des engagements élevés et détaillés des chaînes internationales, notamment celles qui réopèrent en Asie, au vu sans doute des attendus importants des clientèles.
- Les mesures de sécurité sanitaire ont des dénominateurs communs qui reposent sur les items suivants :
  - Enregistrement et règlement en ligne
  - Distanciation sociale et marquage au sol
  - Vitre en plexiglas à l'accueil
  - Notice indiquant quand et comment la chambre a été nettoyée
  - Services petit-déjeuner et repas en chambre, fermeture des buffets
  - Fermeture des espaces collectifs, piscines, spas..
  - Port généralisé du masque du personnel, équipements en gants
  - Présence de gel hydro-alcoolique renforcée
  - Nettoyage plus fréquent des lieux de passage (lobby, ascenseurs) ou encore des poignées de portes, télécommandes de TV...

<https://bfmbusiness.bfmtv.com/entreprises/coronavirus-hotels-et-restaurants-se-reinventent-pour-pouvoir-rouvrir-1895187.html>



# Démarches – Fiches pratiques métiers

- Des fiches détaillées pour lutter contre le COVID 19 issues du Ministère du Travail et des organisations professionnelles



## FEMME DE CHAMBRE (HÔTELLERIE) : KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19 !

### Réaliser :

- Aérez la chambre
- Nettoyez avec un soin particulier les poignées de porte, interrupteurs, robinets, télécommande et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main
- Evitez de secouer la literie ou les serviettes
- Evitez tout contact du visage avec la literie, les serviettes, ou tout objet qui aurait pu être en contact avec un client
- Mettez draps et serviettes usagés dans le panier à linge immédiatement et veillez au respect des distances entre linge propre et linge sale
- Limitez l'entreposage des chariots de linge souillés dans des locaux ouverts aux salariés ou équipez vous de chariots de linges verrouillés
- Utilisez des gants de ménage usuels ; pour le nettoyage des surfaces, utilisez des lingettes humides
- Entre chaque chambre, lavage des mains gantées (gants de ménage) à l'eau et au savon



**L'Hôtellerie**  
Restauration

#Coronavirus : Quelle est la procédure de réception des marchandises ?



## COVID-19 HOTELLERIE : KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19

### Receptionniste ou veilleur de nuit : quelles précautions prendre contre le Covid-19 ?



### MESURES D'AIDE ET DE SOUTIEN POUR LES ENTREPRISES ET PROFESSIONNELS



<https://umih.fr/export/sites/default/content/media/pdf/2020/Visuels-aides-sans-TS.pdf>

### Hygiène

Kit pour femme de chambre

Accès

Kit pour saisonniers

Accès

Kit pour restauration collective et vente à emporter

Accès

Kit pour receptionniste

Accès

# Des démarches à l'étude ou existantes : label, certifications ou protocoles internes ..

- ACCOR et Bureau Veritas lancent un label autour de mesures sanitaires pour accompagner la reprise d'activité. Une démarche qui pourra bénéficier à l'ensemble du secteur. Il définira les standards sanitaires applicables à tous les hôtels, à la fois d'Accor mais aussi les autres (autres chaînes ou indépendants). Ce travail est élaboré en concertation avec les propriétaires Accor et les groupements représentant la profession : UMIH, GNC, GNI.



- Sébastien BAZIN a été chargé par le Gouvernement de coordonner le volet sanitaire de la reprise pour les établissements du tourisme en relation avec le Comité de filière tourisme.

- B&B HOTELS et Socotec développent un référentiel de certification sur l'hygiène pour la reprise de l'activité.



- L'UMIH propose depuis quelques années à ses adhérents de labelliser les démarches d'hygiène et de propreté avec Roomokay



# Des démarches à l'étude ou existantes : label, certifications ou protocoles internes ..

- Odalys travaille sur des protocoles sanitaires renforcés (GEL, DÉINFECTANT, MASQUES, PLANNING DE MÉNAGES RENFORCÉS, LIMITATION DES CAPACITÉS D'ACCUEIL MAXIMALES DANS CERTAINS ESPACES, ETC.)
- LA FNHPA travaille sur une Charte sanitaire en vue de la réouverture des campings

## Charte sanitaire : la clé de la réouverture des campings

ACTUALITÉ COVID-19

Bruno Lacroix - 15/04/2020



L'allocation télévisée du chef de l'Etat lundi 13 avril n'a pas éclairé les campings quant à une possible date de réouverture des établissements, loin s'en faut! Consciente que le plan de déconfinement du gouvernement s'appuiera sur des règles strictes d'hygiène et de distanciation sociale, la FNHPA travaille à sa proposition de « plan camping » aux autorités de santé.

Si l'annonce du 11 mai a constitué un nouveau jalon

<http://www.ot-campings.com/>



- Les villages et clubs de vacances (VVF, AZUREVA, BELAMBRA, CAPVACANCIEL, MMV, UCPA, VCS, VTF, Vacances Bleues) s'appuient sur leur expérience pour élaborer un référentiel sanitaire commun



# Des démarches à l'étude ou existantes : label, certifications ou protocoles internes .. (suite)

- Les hôteliers de Madrid travaillent au développement du certificat «COVID free hotels»

 [https://agenttravel.es/noticia-037599\\_Los-hoteleros-madrilenos-trabajan-en-el-desarrollo-del-certificado-%E2%80%98Hoteles-COVID-free%E2%80%99.html](https://agenttravel.es/noticia-037599_Los-hoteleros-madrilenos-trabajan-en-el-desarrollo-del-certificado-%E2%80%98Hoteles-COVID-free%E2%80%99.html)

- AirBnB déploie des consignes de nettoyage précises à ses hôtes..



The screenshot shows the Airbnb resource center page. At the top, there is a search bar with the text 'Essayez « créer une super annonce »' and navigation links for 'Thèmes', 'Guides', and 'A'. The breadcrumb trail reads 'Centre de ressources > Point sur le coronavirus > Consignes de nettoyage pour prévenir la propagation du COVID-19'. The main heading is 'Consignes de nettoyage pour prévenir la propagation du COVID-19'. Below the heading, it says 'De la désinfection au choix des produits d'entretien, voici ce que vous devez savoir.' and 'Par Airbnb, le 23 mars 2020 · Temps de lecture : 6 min.' There are social media icons for Facebook and Twitter. On the right side, there are two download buttons: 'Télécharger la check-list de nettoyage' and 'Télécharger la lettre de bienvenue'.

- Le site de CARPHA (Caribbean public health agency) ne propose pas de label mais un dispositif de surveillance d'épidémies applicable à l'ensemble de la Caraïbe en partenariat avec les syndicats hôteliers - programme THIS. Une vidéo a pour but de former les personnels hôteliers à l'utilisation de l'outil (déclaration de cas suspects, consultation de statistiques).

 <https://carpha.org/What-We-Do/THP/THiS-Hotel-Based-Surveillance>



# Hôtellerie – Des engagements déjà détaillés de la part des enseignes internationales

- Exemples de mesures sanitaires détaillées adoptées et promues pour faire face à une demande exigeante

## Marriott International Statement on Cleaning Protocols



<https://marriott-re-2019ncovc.com/>

### Our Commitment to Cleanliness:

We take standards for hygiene and cleanliness very seriously and are taking additional steps to ensure the safety of our guests and associates. On a daily basis, our hotels around the world are working to ensure that they meet the latest guidance on hygiene and cleaning. Our hotels' health and safety measures are designed to address a broad spectrum of viruses, including COVID-19, and include everything from handwashing hygiene and cleaning product specifications to guest room and common area cleaning procedures. Specific steps Marriott is taking include:

**Associate Health, Safety and Knowledge:** Hotel associates – and their own health, safety and knowledge – are essential to an effective cleaning program. Here are some ways we're supporting them:

- **Hand Hygiene:** Proper and frequent handwashing is vital to help combat the spread of viruses. In our daily meetings, our teams are reminded that cleanliness starts with this simple act. It's important for their health and that of our guests.
- **Ongoing Training:** In addition to training on housekeeping and hygiene protocols, hotel associates are also completing enhanced COVID-19 awareness training.
- **Real Time Information:** Marriott's Corporate and regional teams are on standby 24/7 to support the hotels and coordinate with local and regional authorities.

**Cleaning Products and Protocols:** Our hotels use cleaning products and protocols which are effective against viruses, including:

- **Guest Rooms:** Hotels use cleaning and disinfecting protocols to clean rooms after guests depart and before the next guest arrives, with particular attention paid to high-touch items.
- **Public Spaces:** Hotels have increased the frequency of cleaning and disinfecting in public spaces, with a focus on the counter at the front desk, elevators and elevator buttons, door handles, public bathrooms and even room keys.
- **Back of House:** In the spaces where associates work "behind the scenes," hotels are increasing the frequency of cleaning and focusing on high-touch areas like associate entrances, locker rooms, laundry rooms and staff offices.

For the most updated information, please refer to [Centers for Disease Control and Prevention \(CDC\)](https://www.cdc.gov) or your local health authority.



# Hôtellerie – Des engagements déjà détaillés de la part des enseignes internationales (suite)

- Exemples de mesures sanitaires détaillées adoptées et promues pour faire face à une demande exigeante

## InterContinental Hotels Group

Brands: InterContinental Hotels Group (IHG) has 17 brands and more than 5,500 hotels, including Candlewood Suites, Crowne Plaza, Holiday Inn, Holiday Inn Express, InterContinental Hotels, Kimpton Hotels, and Staybridge Suites.

## Radisson

Brands: Radisson has more than 1,100 hotels around the world with brands that include Radisson, Radisson Blu, Radisson Collection, Radisson Red, Country Inn & Suites by Radisson, Park Inn by Radisson and Park Plaza.

## Choice Hotels

Brands include Ascend, Comfort Suites and Inns, Sleep Inn, Quality Inn, Clarion, EconoLodge, and Rodeway Inn among others. Choice Hotels has more than 7,000 hotels with 12 distinct brands.

## Health and Safety

All IHG properties are required to adhere to comprehensive health and safety procedures. In addition, IHG provides hotels with best practices and guidelines and have supplemented these resources with additional COVID-19 cleanliness specific guidance, training and information.

## Health and Safety

Radisson Hotels has activated corporate crisis response teams worldwide and all hotels have been informed in detail on essential preparatory and prevention measures. These measures range from hygiene protocol including increased cleaning and sanitizing frequency to guidelines on how to handle suspected or confirmed cases of coronavirus (COVID-19) or lockdowns for quarantine purposes in cooperation with the local authorities.

## Health and Safety

Choice provides hotel owners with up-to-date information and training from vendors and health authorities (including the CDC) and shares best practices with hotel owners regarding heightened cleaning, sanitation and disinfecting protocols, as well as social distancing. They have also adjusted breakfast to focus on pre-packaged options.

<https://www.petswelcome.com/articles/how-hotel-chains-are-reacting-to-the-coronavirus.html>



# Hôtellerie – Des engagements déjà détaillés de la part des enseignes internationales (suite)

- Exemples de mesures sanitaires détaillées pour les resorts du Club Med en Asie



## 2 – Compulsory health & travel declarations

All guests and staff will be required to declare their country of origin and latest travel history. Cases that are considered to be a risk will be referred to the relevant authorities.

## 3 – Staff training

Our staff have been trained on hospitality cleaning measures and biowaste disposal based on the World Health Organisation guidelines. Masks are worn by all housekeeping, kitchen and Kids' Club staff. Hydro-alcohol hand sanitisers are provided for guests' and staff usage and placed around the resort premises.



## 4 - Cleaning & Sanitization procedures

Our rooms, public areas, main entrance, carpets, lobby, lift panels, door handles, counter tops, tables and handrails are sanitized and disinfected frequently each day. High touch points areas including elevator panels, public area door handles, and sports materials & mats are sanitized hourly. Guest rooms are deep cleaned and infected after each check-out. In addition, all air-conditioning are running in fresh air mode, ensuring constant airflow in our rooms and public spaces.

## 5 – Feel-safe dining

We have taken steps to ensure that our culinary teams follow our Food Safety Management systems. Masks are worn by all frontline food & beverage staff, and food utensils go through a high temperature dishwasher before being additionally sanitized. All serving cutleries are replaced with clean ones every 30mins. Bar and dining areas are also sanitized frequently throughout the day. Baby chairs are disinfected after each use and wrapped after each disinfection. In Sahoro and Tomamu, we have replaced all our self-service provisions & counters to plated service as a precautionary measure.

## 6 – Emergency Response Plan & Coordination with Authorities

We maintain close connection with local authorities to ensure close monitoring of the situation and its evolution. Additionally, in the event of a suspected COVID-19 case, Club Med has an Emergency Response Plan in place. We have a disinfection protocol and a stock of masks, hand sanitizers and disinfectants, with a Hygiene & Safety Department dedicated to the coordination and support of corporate hygiene and safety.

We have daily monitoring of the disease in Asia Pacific, with contacts for

- Emergency evacuation of guests and staff;
- A dedicated hospital for all suspected cases;
- A laboratory for detection of COVID-19;
- And local authorities to ensure that we take appropriate actions should an emergency occur.

## 7 – Staff Quarantines and Movement

South Korean, Greater China and Japanese staff who have recently been to these countries will undergo a 14 days strict quarantine and will only resume work thereafter. Staff working in Japanese resorts are not allowed to leave the resort during their day off.

## 8 – Using different platforms to disseminate information

Club Med is committed to delivering an amazing vacation. At the same time, we have the responsibility to emphasize precaution and safety-enhancing procedures. Posters and notices are placed around the resort to remind guests and staff to adopt good personal hygiene. Guests are also encouraged to follow the resort's Facebook page, check our website, Club Med app, or in-room television to receive the latest updates and essential information.

For more information on personal preventative measure you can take, please refer to the World Health Organization COVID-19 advice for the public.

## 8 Things we are doing to assure you

Your well-being is of paramount importance and do be assured that you will always be in safe hands. Here are some of the precautionary measures we are taking to ensure the safety and well-being of our guests and staff in all our Asian resorts.



## 1 – Temperature checks

Daily temperatures checks have been implemented for all guests and visitors upon arrival, and before meals twice a day. Kids enrolled into our Mini Club will take their temperature upon arrival to our Kids Clubs. Temperature checks are also ongoing for all staff at least twice a day, as well as suppliers which adhere to our hygiene protocols. We will assist with guests, visitors or staff who are found to be unwell with any symptoms of high fever, flu, or respiratory problems and ensure they see a doctor immediately.

# Hôtellerie – Des engagements déjà détaillés de la part des enseignes internationales (suite)

- Exemples de mesures sanitaires détaillées adoptées et promues pour faire face à une demande exigeante en Chine

## PRECAUTIONARY MEASURES IN RESPONSE TO THE CORONAVIRUS OUTBREAK

With the current coronavirus easing in China, The Sukhothai Shanghai continue to remain vigilant to safeguard the wellbeing of our guests and employees with stringent precautionary measures in place

- cleaning and disinfecting processes have since been stepped up, focusing largely on public areas, including restaurants and guestrooms, where there is high guests' contact.
- elevator panels and guest's registration pad are sanitised every hour
- Ecolab antiseptic sanitiser are visibly placed at the Lobby Reception, Fitness Studio and restaurants and bar
- face masks are available at the Lobby Reception
- close monitoring of the development of the coronavirus outbreak and ensure that our employees are fully briefed
- conducted hygiene training for our all our employees
- tables and chairs are sanitised and disinfected after each meal consumption
- public attendants will put on gloves when cleaning and refreshing the public area and restrooms
- conduct temperature check when reporting for duty, and employee found having fever will be required to seek medical consultation immediately
- conduct temperature check for guests entering the hotel
- employee who display cold or flu-like symptoms to take medical leave and stay at home until they are certified by medical professional to return to work
- our culinary and service associates strictly adhered to the hand washing and sanitisation procedures
- all of our associates are required to put on mask and wearing of gloves are mandated when handling well-prepared and cooked food and beverage consumption
- as dishes are shared amongst the guests, communal utensils will be offered for dishing out food onto your own plate or bowl
- tablewares are cleaned and sanitised in a high temperature dishwashing machine
- our food hygiene standards are in compliance with the local regulation and all products are procured from accredited suppliers with the required certificates.



# Hôtellerie – Des engagements déjà détaillés de la part des enseignes internationales (suite)

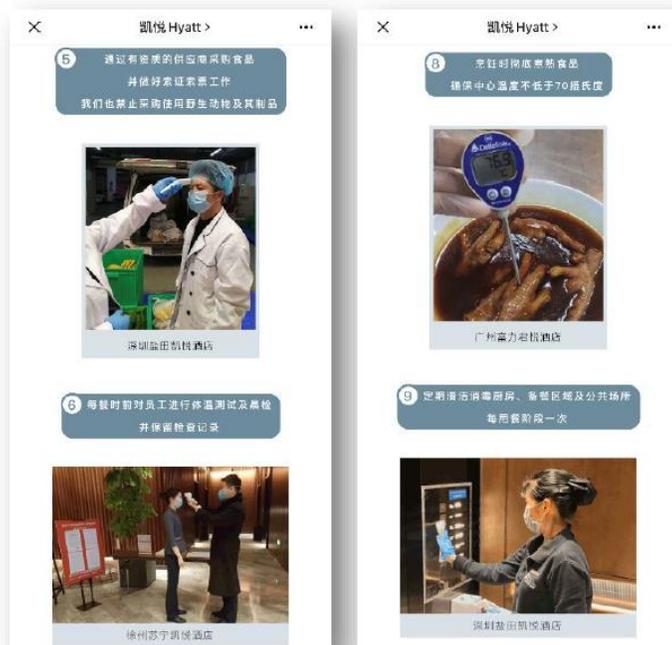
- Exemples de mesures de réassurance en Chine

## Hygiene and Safety

Multiple consumer surveys show that hygiene and safety are now the top concerns for Chinese travelers.

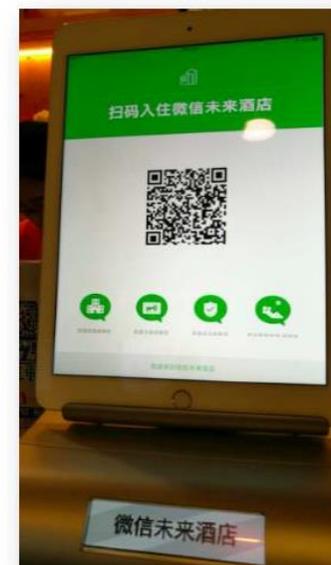
Transparency about thorough cleaning and safety procedures will be essential to winning consumers' trust.

Consider providing hand sanitizer in bathrooms, guest rooms, restaurants, the check-in desk etc.



## Technology

- Contactless check-in
- Robot room service
- Digital concierge/ area guides



<https://dragontrail.com/>



5

# CROISIÈRES



# — Synthèse des mesures à date – Croisières

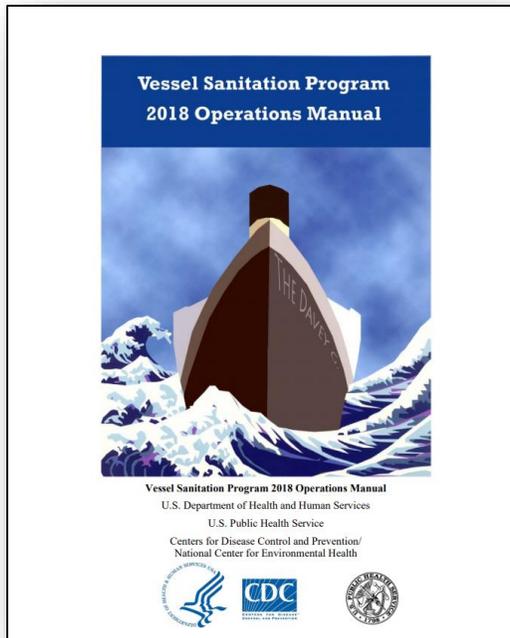
- Les stratégies du secteur des croisières sont intéressantes à observer car elles disposaient déjà de protocoles en place avant la pandémie de COVID-19 pour faire face aux risques de propagation de maladies contagieuses à bord (influenza, gastro-entérite à norovirus, virus Zika...). Elles sont confrontées à des obligations de réassurance spécifique COVID-19, la croisière ayant été au cœur de l'actualité à plusieurs reprises avec des cas de contamination à bord et de dispersion à terre par ses clients.
  - des guides spécifiques sont élaborés par le USCDC, l'OMS, EU ShipSan Act Joint Action ... en lien avec les compagnies de croisières
  - la santé à bord est un sujet sur lequel les compagnies cherchent toujours à rassurer leur clientèle (âgée) : centre médical et médecin à bord...
  - des réflexes sont déjà installés et les équipements sont en place (gel hydroalcoolique à l'entrée des espaces de restauration...).
- Des protocoles sont renforcés au fur et à mesure de l'expansion de l'épidémie COVID-19 selon les compagnies :
  - restriction de l'accès à bord selon pays fréquenté 15 jours avant,
  - contrôle de santé à l'embarquement,
  - contrôle de température par caméra thermique aux escales,
  - annulation des escales dans les territoires contaminés,
  - désinfection régulière des espaces publics à bord,...

A ce jour, en terme de réassurance, seules quelques compagnies (RCL, Princess Cruise...) communiquent en ligne sur leurs mesures à bord concernant le COVID-19. Cette distorsion peut s'expliquer par le fait que la filière dispose déjà de nombreux protocoles en matière de gestion à bord des maladies contagieuses par rapport à d'autres secteurs touristiques.



# Des engagements – santé

- Le Centre de contrôle et de prévention des maladies (CDC) des USA dispose depuis de nombreuses années d'un programme spécifique pour les bateaux de croisière : le Vessel Sanitation Program qui travaille avec les compagnies pour la définition de protocoles de prévention (guide pour la construction, guide pour le navire en opération...) et leur déploiement (séminaire de formation des équipages...)
- Il compte notamment un système de contrôle et de notation des navires avec résultats publics en ligne



# Des engagements – santé (suite)

- La santé à bord, un sujet sur lequel les compagnies cherchent toujours à rassurer leur clientèle (âgée) : centre médical et médecin à bord...

**CRUISE SHIPS EQUIPPED FOR HEALTH**

Prepared and proactive when it comes to the health and wellness of passengers and crew.

**Crew**

- Onboard staff are trained in first aid and the ship's public health policies.
- Crewmembers regularly refresh their training on health and wellness responsibilities.
- Ongoing training is monitored through robust record-keeping by cruise lines.

**Collaboration & Oversight**

- Passenger and crewmember health is protected by a robust system of oversight and enforcement.
- CLIA and the cruise industry work collaboratively with the U.S. Centers for Disease Control and Prevention's (CDC) Vessel Sanitation Program (VSP) to implement comprehensive sanitation practices with at least two unannounced inspections per year.
- Public health authorities worldwide inspect cruise ships and enforce health requirements.
- Cruise ships undergo regular internal public health reviews throughout each year.
- CLIA Cruise Line Members implement health and emergency medical practices developed in partnership with the American College of Emergency Physicians (ACEP).

**Passengers**

- Passengers are screened for certain contagious illnesses prior to boarding.

**Clean Ships**

- Cruise ships regularly clean and sanitize facilities on board.
- Cabins are thoroughly cleaned at least once daily, while restaurants and other common areas are cleaned multiple times a day.
- After every cruise, crew members clean the ship from top to bottom to prepare for the next voyage.

**Medical Resources**

- Licensed physicians and registered nurses must be available on cruise ships.
- Clinical staff members must be certified in advanced life support.
- All ships must have defibrillators, cardiac monitors, X-ray machines and lab equipment.

The Cruise Lines International Association (CLIA) is the world's largest cruise industry trade association. CLIA represents the interests of cruise lines, travel agents, port authorities and destinations, and various industry business partners before regulatory and legislative policy makers.

[www.cruising.org](http://www.cruising.org)

**CLIA** CRUISE LINES INTERNATIONAL ASSOCIATION, INC.

<https://cruising.org/about-the-industry/policy-priorities/public-health-and-medical>



Quels sont les services médicaux proposés à bord ?

Tous les navires MSC Croisières disposent d'un centre médical bien équipé, sous la responsabilité d'un médecin de bord et de personnel médical. Le centre médical est ouvert aux horaires indiqués dans le Programme du Jour du navire. Un service d'urgence est disponible à toute heure du jour et de la nuit en composant le numéro des urgences médicales. Exception faite des urgences médicales, les services médicaux à bord entraînent un supplément. Les tarifs sont disponibles à bord. Si vous engagez des dépenses médicales durant votre voyage, il vous sera possible de demander leur remboursement à votre compagnie d'assurance après votre retour.



Should I be concerned about Zika Virus on my cruise?

Royal Caribbean Cruises Ltd. is committed to the safety and health of our guests and crew. We are closely monitoring the Zika virus situation and are aware that the CDC has issued a travel alert for certain countries where Zika virus transmission is ongoing. Guests seeking additional information on the Zika virus are encouraged to contact their primary care physician or visit the CDC's website. Other proactive measures include: posting of Zika notices in ship's newspapers, enhanced fogging at private island destinations; communications to ship medical facilities, and reminders to guests and crew to utilize recommended insect repellent.

## Équipe médicale



Un **médecin** est présent à bord de tous nos navires, durant toute la durée de la croisière. Un **infirmier** est également disponible à bord (hors Ponant). Les horaires de consultation sont indiqués chaque jour dans le journal de bord (consultations d'urgence 24h/24). Les sisterships et les PONANT EXPLORERS disposent d'un **hôpital** pour toute opération de petite chirurgie.



# — Des dispositions COVID-19

- Des protocoles renforcés au fur et à mesure de l'expansion de l'épidémie COVID-19 selon les compagnies : restriction de l'accès à bord selon pays fréquenté 15 jours avant, contrôle de santé à l'embarquement, contrôle de température par caméra thermique aux escales, annulation des escales dans les territoires contaminés, désinfection régulière des espaces publics à bord,...

## COVID-19 AND CRUISING: GET THE FACTS

- COVID-19, also referred to as 'coronavirus,' is a respiratory illness that was first detected in the Hubei province city of Wuhan, China, in late December 2019.
- Symptoms include: fever, cough and difficulty breathing. The virus can be spread via person-to-person contact.
- People can catch COVID-19 from others who have the virus. The disease can spread from person to person through small droplets from the nose or mouth which are spread when a person with COVID-19 coughs or exhales. These droplets land on objects and surfaces around the person. Other people then catch COVID-19 by touching these objects or surfaces, then touching their eyes, nose or mouth. People can also catch COVID-19 if they breathe in droplets from a person with COVID-19 who coughs out or exhales droplets.
- It is important to stay more than 1 meter (3 feet) away from a person who is sick. WHO is assessing ongoing research on the ways COVID-19 is spread and will continue to share updated findings.



- With strict measures in place, as guided by national and international health authorities, CLIA and its member lines do not believe restrictions on the movement of ships are justified.
- Ships must be fitted with onboard medical facilities, with shipboard medical professionals available around the clock, 24/7, to provide initial medical care in the event of illness and help prevent disease transmission.



Travelers should strongly adhere to healthy travel practices, similar to recommendations associated with the flu season: wash hands often, cough into your elbow and sneeze into a tissue, avoid contact with people who may already be sick, etc.

- In coordination with cruise lines, medical experts and regulators around the world, Cruise Lines International Association (CLIA) and its member lines are closely monitoring for new developments related to the coronavirus and will modify policies as necessary with the utmost consideration for the health and safety of passengers and crew.



1. Reduced travel to impacted countries
  2. Enhanced boarding screening
  3. Heightened sanitation at cruise terminales (après chaque tête/fin de ligne désinfection du terminal et du bateau)
  4. Additional sanitation safeguards onboard ou ships (selon préconisations OMS et US CDC : désinfection toutes les 30 mn des espaces publics, ascenseur, WC...)
  5. Hand sanitizers everywhere
  6. Enhanced medical protocols
  7. Stateroom cleanliness (nettoyage des chambres 2 fois par jour)
  8. Daily health update announcements (2 annonces /jr du capitaine avec rappel des gestes barrière)
- <https://www.royalcaribbean.com/cruise-ships/the-royal-way-to-keeping-you-healthy>

### OUR RESPONSE PLAN

## THE ROYAL WAY TO KEEPING YOU HEALTHY

The health, safety, and comfort of our guests and crew remain our highest priority.

**ENHANCED BOARDING SCREENING**

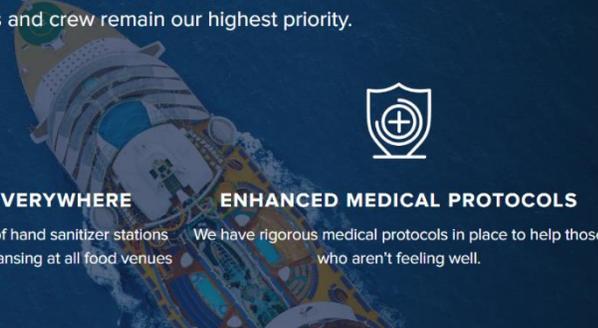
At the pier, all guests participate in mandatory screenings that include exclusion due to travel based on temporary restrictions and even a thermal scan to check everyone's temperature.

**HAND SANITIZER EVERYWHERE**

We've increased the availability of hand sanitizer stations and continue to enforce hand cleansing at all food venues onboard.

**ENHANCED MEDICAL PROTOCOLS**

We have rigorous medical protocols in place to help those who aren't feeling well.



# Des dispositions COVID 19

PRINCESS

Sign In / Register Search

Plan a Cruise

Onboard Our Ships

Destinations

Booked Guests

Contact Us



## Keeping You Safe and Healthy – Cruise with Confidence

Introducing a safer way to cruise

*What's on this page:* [Pre-Cruise](#) / [Embarkation](#) / [On Board](#) / [Additional Information](#) / [FAQ](#)

We are actively working with public health officials and medical experts in an effort to do everything possible to prevent illness, including COVID-19, onboard our ships. Here are some actions we are taking to ensure our guests can sail confidently and safely with Princess.

Disney CRUISE LINE

### Disney Cruise Line Coronavirus (COVID-19) Additional Information

Disney Cruise Line consistently receives among the highest public health inspection scores and has health and safety protocols in place. We also have a comprehensive plan that outlines protocols for managing illness and closely follow the guidance of public health officials. In light of COVID-19, Disney Cruise Line is operating at elevated cleaning and sanitation levels. Among the procedures currently in place include:

- Training for all of our Crew Members on how best to prevent the spread of illness on board.
- A health screening completed by all Guests and Crew Members to check for illness before they board the ship.
- Extensive cleaning and sanitation of high-traffic areas (e.g., handrails, doorknobs and elevator buttons) and children's facilities.
- Cleaning of all staterooms twice a day and additional disinfection when necessary.
- Discontinuing self-service at buffet locations.
- Regular communication with Guests and Crew Members regarding how to prevent illness.
- Hand-washing stations and sanitizing wipes conveniently located throughout our ships.
- Medical clinics on our ships staffed with experienced doctors and nurses and stocked with supplies and medications to treat a variety of illnesses.

According to public health authorities, Guests can also help prevent the spread of coronavirus (COVID-19) and many other illnesses by frequently washing their hands with soap and water for at least 20 seconds, especially after using the restroom and before eating. Parents can supervise their children to ensure they wash their hands thoroughly. Guests are also advised to cover their nose and mouth with a tissue (or upper sleeve) when sneezing, and avoid sneezing or coughing into their hands or without covering their nose and mouth. Guests or Crew Members who show any symptoms of illness are advised to contact their ship's Medical Center immediately.

Updates will be posted online as new information becomes available and Guests with specific questions may reach out to us at (866) 325-2112 or (407) 566-3510 or contact their travel agent. Please note that call volumes may be high.

6

# MUSÉES



# — Synthèse des mesures à date – musées

- En raison de la pandémie, pléthore de musées et d'institutions culturelles ont fermé leurs portes à travers le monde et proposent de s'y rendre .... virtuellement. En effet, plusieurs institutions ayant numérisé partiellement, ou totalement, leurs collections rendent accessibles gratuitement leurs contenus en ligne.
- En Chine, quelques musées ont réouvert après deux mois de fermeture tels le Power Station of Art Shanghai et le Centre Pompidou. Parmi les premières mesures prises, on relève:
  - L'ouverture partielle des lieux : le Musée de Shanghai a rouvert au public sept de ses salles d'exposition uniquement
  - Limitation du nombre de visiteurs : jauge à 500 ou 300 personnes par jour, pas plus de 2000 par jour
  - Maintien de fermeture des ateliers, spectacles, visites guidées ou simplement en très petits groupes
  - Présence limitée à deux heures
  - Réservation en ligne pré-requise pour pouvoir accéder aux musées avec le Mini Program WeChat
  - Désinfection de tous les espaces
  - Présentation d'une déclaration de santé - chaque visiteur doit faire scanner son QR code à l'entrée pour valider son état de santé et confirmer qu'il n'a pas été infecté dans les 14 derniers jours, ou en contact avec une personne infectée - et prise de température
  - Masque, distance de 1,5 mètres obligatoires
  - Gel hydro-alcoolique à tous les étages
  - Taux de fréquentation en dessous de 50% (théâtres)
  - Espaces de quarantaine réservés en cas de d'urgences



# — Des musées en cours de réouverture en Asie

Newsletters



**ARTnews** Est. 1902

SUBSCRIBE  
TO THE MAGAZINE

News Coronavirus Market Reviews Retrospective Artists Top 200 Collectors Art in America

home · artnews · news

## Museums in China, South Korea, Japan Begin to Reopen After Coronavirus Lockdown



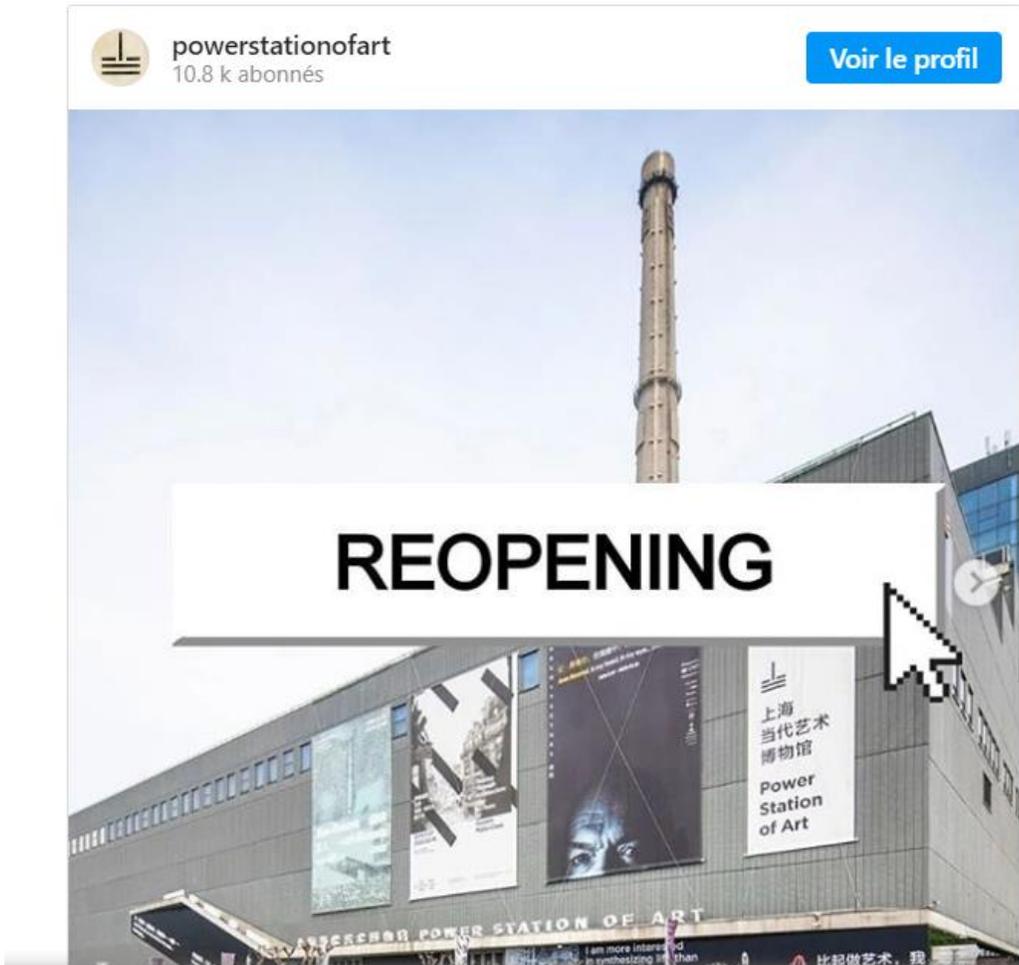
BY TESSA SOLOMON March 13, 2020 1:04pm



In South Korea, which has 7,979 confirmed cases of the virus, the **National Museum of Modern and Contemporary Art** has planned to reopen its four locations on March 23. Japan's Kyoto City Kyocera Museum of Art, which has been closed since 2017 for an expansion, has scheduled private previews on March 19, 20, and 23 preceding the public reopening on April 4. The Museum of Contemporary Art Tokyo and Aichi Prefecture's Toyota Municipal Museum of Art have announced plans to reopen on March 31. Japan's total coronavirus cases have reached over 1,000.



# Posts réseaux sociaux focalisés sur les mesures de sécurité sanitaire



[Afficher le profil sur Instagram](#)



125 mentions J'aime

powerstationofart

PSA Announcement of Reopening  
Dear visitors,

Power Station of Art will reopen to the public since March 13, 2020. We promised that the museum will take regular disinfection according to the disinfection regulations, and all the staff members will be working with their green health code and properly wear a mask. During the period of epidemic prevention and control, the museum will implement regulations as the article above suggests.

All above mentioned goes into effect immediately. In the special time, for the public health and your own safety, please understand and observe the regulations above. Wish you all a pleasant visit!

Power Station of Art  
March 12, 2020



# Exemple à Taiwan

A Taiwan, la situation est encore différente. Le pays n'a pas été mis en quarantaine et des mesures de précautions sanitaires avaient été prises dès le début de l'épidémie. Les autorités sanitaires de Taiwan ont interdit les rassemblements en lieu clos à plus de 100 personnes et demandent de respecter une distance de sécurité de 1,5 mètres. Le port de masques est, quant à lui, obligatoire.

Les sites culturels respectent donc ces mesures afin de pouvoir garantir leur ouverture. Le National Museum Palace, l'une des attractions principales du pays, a donc limité à 100 visiteurs l'ensemble de ses galeries. Le Museum Northern Branch de Taipei a limité ses heures d'ouvertures pour réguler les flux de visiteurs. Le musée a ainsi limité ses visiteurs à quelques centaines par jour, au lieu de 7 à 8 000.



The screenshot shows a website notice from the National Palace Museum Northern Branch. The notice is titled "Notice" and is dated "Feb. 14 — May. 31, 2020". It states: "In order to prevent the spread of the Coronavirus disease 2019(COVID-19), the Northern Branch of the National Palace Museum opening hours will be adjusted as follows: Tuesday to Sunday 09:00~17:00 (Closed on Mondays)". The website header includes links for Sitemap, FAQs, Contact Us, Southern Branch, e-Shops, Library, and Language. The National Palace Museum logo and name are visible on the left side of the page.



7

# PARCS DE LOISIRS



# — Synthèse des mesures à date – parcs de loisirs

- La pandémie a provoqué la fermeture des parcs de loisirs partout dans le monde et seuls ceux basés en Chine ou au Japon ont progressivement rouvert pour refermer depuis (nouveaux cas de COVID 19).
- Les mesures sanitaires immédiates sont du même ordre que les protocoles des compagnies aériennes et des chaînes hôtelières internationales (désinfection, nettoyage massif, gel hydro-alcoolique, port de masques, distanciation etc..) mais des dispositions à plus long terme sont à l'étude. En effet, aux Etats-Unis, les gestionnaires de parcs de loisirs travaillent par exemple sur plusieurs évolutions :
  - Réouverture partielle de certaines attractions - outdoor majoritairement, fermeture des animations indoor
  - Format revisité des parades, défilés, gestion des groupes (limitations, fermeture définitive des formats buffets)
  - Réduction des capacités par manège, de 50% (une rangée sur deux)
  - Caméras thermiques de mesure de la température : l'Australie travaille sur une solution de relevé par drone, capable de monitorer la température corporelle et le rythme cardiaque
  - Diffusion massive de systèmes de reconnaissance faciale à l'entrée
  - Instauration de systèmes de queues virtuelles (possibilité de faire plusieurs queues virtuelles, optimisant ainsi le temps peu productif de l'attente en faveur d'autres activités lucratives), commandes/réservation via les mobiles uniquement
  - Robotisation des fonctions les moins qualifiées, ménage, jardinage, navettes pour privilégier des profils plus qualifiés et rémunérations d'autres fonctions (cuisine, gouvernance, animations, artistes)



# Réflexions du SNELAC

Le SNELAC a mis en place un portail mis à jour régulièrement et faisant le point sur des informations très concrètes en vue de préparer les réouvertures.



**Snelac** Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels  
Multiplier les émotions !

ESPACE MEMBRE Recherche

Actualité Nos membres Nos partenaires Nous rejoindre

## CORONAVIRUS COVID-19

- Haut de page
- Les outils en ligne
- Consignes nationales
- Loi d'urgence Covid 19
- Continuité d'activité
- Les assurances
- Le COVID-19

### Dernières mises à jour sur le site

Cliquez sur l'item pour rejoindre la partie à jour

- [Normes admises pour l'importation de masques de protections](#) (mis à jour le 14 avril)
- [Dossier des Douanes sur l'importation de masques](#) (mis à jour le 14 avril)
- [Activité partielle pour les salariés soumis à la modulation du temps de travail](#) (mis à jour le 9 avril)
- [Calcul des salaires en activité partielle](#) (mis à jour le 9 avril)
- [Fiche SVP - Impacts sur le report des loyers et des factures d'énergie](#) (mis à jour le 7 avril)
- [FAQ interactive - soutien aux entreprises](#) (mis à jour le 1er avril)
- [Point sur la licence spectacle](#) (mis à jour le 1er avril)
- [Création de deux nouvelles catégories de masques à usage non sanitaire](#) (mis à jour le 31 mars)
- [Evaluation et prévention du risque professionnel de contamination au COVID 19](#) (mis à jour le 30 mars)

<https://www.snelac.com/coronavirus>

# —— Parc de Bellewaerde – Belgique

- Le Parc de Bellewaerde (Belgique, par Compagnie des Alpes) s'organise en vue de sa réouverture :
- commande de 100 000 masques par la CDA
- restriction du nombre de visiteurs autorisés, 4000
- distanciation sociale signalée dans les files d'attente

<https://france3-regions.francetvinfo.fr/hauts-de-france/coronavirus-bellewaerde-epineuse-preparation-parcs-attractions-apres-confinement-1816210.html>



📍 / HAUTS-DE-FRANCE

## Coronavirus : comment le parc d'attraction Bellewaerde se prépare à l'après-confinement



# Disneyland Chine

Le Parc de Disneyland Shanghai est partiellement fermé et limite ses capacités

Visit Disney.com >

Sign in or Create an Account | English

Search shanghai disneyland



Park Tickets & Passes

Hotels

Things to Do

Annual Pass

Travel Information

Rules & Help

## ⚠ Shanghai Disneyland Remains Temporarily Closed Until Further Notice Disneytown, Wishing Star Park and Shanghai Disneyland Hotel Re-open with Limited Operations - April 19, 2020

Close ✕

Shanghai Disneyland remains closed as we continue to closely monitor health and safety conditions and follow the direction of government regulators. However, as the first step of a phased reopening, Shanghai Disney Resort will partially resume operations on March 9, 2020 with a limited number of shopping, dining, and recreational experiences available in Disneytown, Wishing Star Park and Shanghai Disneyland Hotel. Each of these resort locations will operate under limited capacity and reduced hours of operation. The Disney Car and Coach Park and the Disneytown Parking Lot will also reopen.

The resort will provide an extensive range of measures, designed to ensure a safe and healthy experience for all guests, Cast Members and Disneytown tenant employees, including strict and comprehensive approaches on sanitization, disinfection and cleanliness. In accordance with relevant regulations, every guest entering Shanghai Disney Resort will be required to undergo temperature screening procedures and present their Shanghai QR Code. Only guests with a green Shanghai QR Code will be allowed to enter the resort. Guests must wear a mask during their entire visit (except when dining), and will also be reminded to maintain respectful social distances at all times while in stores, queues and restaurants.

Please refer to the Shanghai Disney Resort official website and app for the operation hours of Disneytown and Wishing Star Park.

Shop for  
Park Tickets ▼

Visit Date: 2020/04/20 📅

Standard: 0 ▼

Child: 0 ▼

Senior: 0 ▼

Find Prices



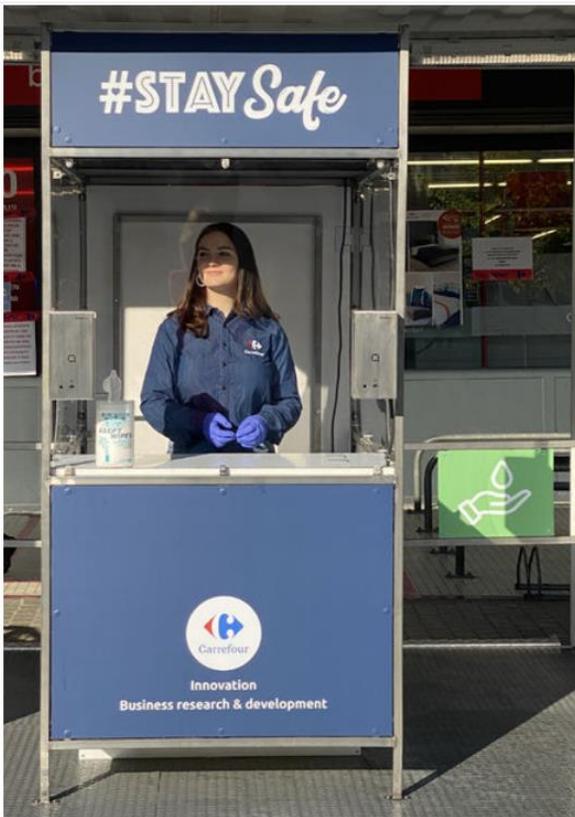
8

# AUTRES SECTEURS



# — Sas de désinfection

- L'enseigne Carrefour (Belgique) et Amazon (entrepôts aux Etats-Unis) testent un sas de désinfection à l'entrée, devant le magasin ou l'entrepôt : la solution consiste à désinfecter le chariot, le panier et aussi le client, du bassin jusqu'au pied, grâce à un système de pulvérisation. Il permet aussi la prise de température. Son temps de passage est estimé à 30 secondes par personne. <https://www.lsa-conso.fr>



# Robotique – à l'œuvre en Asie

- Les robots jouent un rôle important dans la lutte contre le coronavirus dans le monde, notamment en milieu hospitalier et il est préconisé un usage plus élevé en Europe



A screenshot of a news article from ViPress.net. The article title is "DES ROBOTS DE PATROUILLE 5G DÉPLOYÉS POUR LUTTER CONTRE LE CORONAVIRUS" in red text. Below the title, the date and categories are listed: "25 Mar 2020 | - ACTU -, 7/7, ASIE, SECURITE, SOUS-SYSTEME". The article content is mostly obscured by a large, faint watermark.



9

# **LABEL SG CLEAN SINGAPOUR**



# Le label de Singapour

Lancée le 16 février 2020 par l'Agence nationale pour l'environnement (National Environment Agency, « NEA » ), la campagne SG Clean vise à mobiliser les individus et entreprises singapouriens pour qu'ils contribuent à l'élévation des normes de propreté et d'hygiène publique à l'échelle nationale. La campagne a été soutenue par 6 agences gouvernementales, y compris l'ONT de Singapour (Singapore Tourism Board), La certification du label est valable jusqu'à juin 2021.



Le volet individuel a été lancé le 29 mars dernier par le même ministère à travers les programmes SG Clean Ambassadors composés de volontaires individuels et d'organisations partenaires. Les volontaires peuvent s'enregistrer auprès de NEA et obtenir du matériel de formation de l'agence pour devenir des ambassadeurs SG Clean. L'objectif de NEA est de former plus de 2 000 personnes.

Aujourd'hui les pilotes et hôtesses en nouvel uniforme de SG Clean circulent dans les supermarchés et centres commerciaux pour rappeler aux Singapouriens de garder une distance de 1 mètre entre eux, tout comme ils parleraient aux voyageurs dans les avions et les aéroports.



## — Le label de Singapour (suite)

Ce label de qualité « SG Clean » a été mis en application dans le secteur du tourisme comme un indicateur d'hygiène dans les établissements. Le label SG Clean oblige les organisations à s'engager à respecter des listes de critères spécifiques à chaque secteur (15 secteurs en total, listes disponibles sur le site web de SG Clean).

Une fois que le propriétaire considère que toutes les conditions sur la liste ont été remplies, il peut envoyer une demande d'inspection à NEA via le même site web pour obtenir le label. L'inspection et la certification sont des services gratuits. Au cours des prochains mois, STB encouragera plus de 37 000 entreprises des secteurs du tourisme et de l'art de vivre à s'inscrire au programme de certification SG Clean.

M. Keith Tan, Président de STB, a déclaré dans un entretien dans le magazine Travel Daily : *« Avant la fin mai, nous visons à inspecter et certifier 570 hôtels et sites touristiques. Le label de qualité SG Clean envoie un message fort aux Singapouriens et aux visiteurs internationaux que nos entreprises touristiques prennent leur propreté et leur hygiène au sérieux et s'engagent à maintenir ces normes élevées comme un nouveau standard pour l'avenir ».*

Le 12 mars, les premiers hôtels ont reçu le label qui annonce l'engagement du secteur du tourisme dans la campagne. Ces 3 hôtels, Grand Hyatt Singapore, Shangri-La Rasa Sentosa et Village Hotel Sentosa, avaient connu des cas de contamination par le Covid-19 en janvier.



# SYNTHÈSE GÉNÉRALE ET RECOMMANDATIONS



# \_\_\_\_ Synthèse générale et recommandations

- Sur le continent européen et le continent nord-américain, la communication relative au COVID-19 reste encore centrée sur les facilités en termes d'annulation et de report des réservations, sur des offres spéciales été en sortie du confinement et, plus modestement, sur des engagements sanitaires post crise.
- En Asie, la prise en compte des enjeux de sécurité sanitaire est plus dominante, en particulier depuis que l'activité commence à repartir.
- Certains secteurs sont cependant plus avancés : l'aérien, l'hébergement international, notamment les opérateurs en Asie qui ré-ouvrent et rassurent à travers des engagements, pour certains très détaillés. D'autres sont encore plus en retrait (musées, restauration..) sur ces sujets (à date), sauf en Asie.
- Ce qui caractérise toutes ces démarches est combien l'intervention humaine se trouve au centre des enjeux de sécurité sanitaire, laissant peu de place pour l'instant à des solutions automatisées, sauf dans les parcs de loisirs et dans l'hôtellerie en Asie où la robotisation est à l'étude ou déjà à l'œuvre.
- L'automatisation et les nouvelles technologies devraient, toutefois, prendre une place plus importante à l'avenir. Des solutions innovantes venues de la distribution ou de la robotique devraient aider à garantir les promesses de sécurité sanitaire.



## — Synthèse générale et recommandations (2)

- Les mesures transversales qui émergent reposent sur des engagements de mise à disposition de masques (clients et personnel), de gants, de gels et solutions hydro-alcooliques en nombre suffisant, d'aménagement de zones de distanciation de 1m50 voire deux mètres, a minima, de modalités de traçage de potentiels malades du COVID 19 (prise de température par des solutions de screening diverses), d'intensification des mesures d'hygiène, de nettoyage, de désinfection dans les espaces communs et les lieux privés, de limitation des flux, de transparence et de communication...
- Certaines initiatives venues d'autres opérateurs économiques (grande distribution, centres commerciaux, croisiéristes) sont inspirantes car disposant d'une antériorité opérationnelle susceptible d'éclairer d'autres secteurs.
- Enfin, il convient de relever que seule une destination en Asie (Singapour) a créé une démarche nationale au sein de laquelle s'inscrivent les opérateurs touristiques et « *drivent* » ainsi la promesse de sécurité sanitaire tant attendue des visiteurs du monde entier, une fois terminé le confinement.
- L'objectif de garantir « le risque zéro » n'existant pas, il apparaît, face à une telle crise sanitaire potentiellement porteuse de crises profondes, que généraliser les approches globales est sans doute un gage de réussite de sortie de crise, au plan national et européen. Il ne s'agit pas de renoncer aux approches sectorielles mais de les intégrer dans des approches globales à la fois techniques et organisationnelles, certes adaptées aux conditions particulières des différents secteurs d'activité, mais fondées sur des concepts communs, sur des méthodes communes d'évaluation et de gestion des risques.



## — Synthèse générale et recommandations (3)

- En termes de méthode, la grande diversité et le nombre important des acteurs de la chaîne touristique en France se prêtent toutefois mal à une démarche nationale prenant la forme d'un label multi-sectoriel officiel porté par l'Etat ou son opérateur, avec sa procédure et sa méthode d'inspection ou de contrôle propre, dont les délais de mise en œuvre seraient incompatibles avec la rapidité de la mise en conformité sanitaire attendue permettant la réouverture des établissements ou lieux de visite touristiques.
- Comme le montrent les récentes décisions prises, notamment concernant l'hébergement touristique marchand, la clef du succès repose à l'évidence dans une approche de type *soft law*, plus compatible avec les caractéristiques de l'offre touristique française (forte diversité, nombre important d'entités touristiques concernées) et s'appuyant sur la confiance des pouvoirs publics dans la capacité des professionnels à mettre en place, de manière coordonnée, leurs processus de certification ou protocoles propres, pourvu qu'ils répondent aux grandes orientations générales fixées par l'Etat.
- Une fois ces démarches mises en place, une communication renforcée vis-à-vis des professionnels, de la presse internationale et du grand public devrait être envisagée pour marquer le positionnement fort et affirmé de la destination en matière de réassurance sanitaire.
- Sur le moyen terme, la réassurance sanitaire étant susceptible, après une telle crise, de devenir une des fortes attentes des clientèles touristiques, il paraîtrait opportun de la diffuser très largement et de la « durabiliser », en engageant une concertation avec les professionnels pour intégrer cette dimension dans les outils de qualification officiels existants (classement des hébergements, distinction Palace, label Vignobles & Découvertes, notamment), comme la caractéristique d'une nouvelle mutation du secteur du tourisme aux côtés par exemple du tourisme durable et de la RSE.



**A** T O U T  
F R **A** N C E

Agence de développement  
touristique de la France