



Royaume du Maroc
Ministère du Tourisme, de l'Artisanat,
du Transport Aérien et de l'Economie Sociale
Département du Tourisme
Direction de la Réglementation, du Développement
et de la Qualité

RECUEIL DE RECOMMANDATIONS DE SÉCURITÉ SANITAIRE LIÉES AU COVID-19 À DESTINATION DES OPÉRATEURS TOURISTIQUES MAROCAINS

V1 - 01.06.2020



Avant-propos

Le présent recueil de recommandations dresse de manière synthétique les principales mesures d'hygiène et de sécurité que les opérateurs touristiques doivent mettre en place pour assurer une reprise d'activités graduelle et réussie. L'objectif étant de travailler et d'assurer des prestations de qualité dans un environnement sûr et sain.

La réflexion menée pour l'élaboration de ce recueil a placé la sécurité et la santé du client et du personnel au cœur des préoccupations. Elle concilie entre les exigences sanitaires, la facilité dans le déploiement, l'efficacité économique et la dimension sociale. De même, ce recueil a été élaboré en capitalisant sur les pratiques observées à l'échelle internationale et en s'alignant sur les recommandations de l'Organisation Mondiale du Tourisme et vient ainsi en support aux guides et documents élaborés par les différentes autorités marocaines compétentes en matière de santé, de sécurité, d'hygiène et de l'emploi.

À ce titre, le département du tourisme est en train d'élaborer un référentiel sanitaire approfondi dédié aux établissements touristiques et qui viendra appuyer les mesures prises et fera l'objet de validation des autorités sanitaires marocaines compétentes et de sessions de formation au profit du personnel des établissements touristiques.

Enfin, ce référentiel s'inscrit dans une démarche de qualité intégrée prévue par le département du tourisme.

Les recommandations proposées au niveau du présent recueil pourront évoluer dans le temps et devront être alignées avec les directives qui seront mises en place par les autorités sanitaires compétentes.



RUBRIQUES DU RECUEIL :



Etablissements
d'Hébergement Touristique
(EHT)



Les restaurants touristiques



Les agences de voyages



Les guides de tourisme



Le transport touristique
(en cours de production)



Etablissements d'Hébergement Touristique (EHT)

#1 Recommandations générales (1/2):

- Désigner un référent COVID-19 qui se chargera de l'application des procédures de sécurité et d'hygiène contre le COVID-19. Il doit disposer des informations nécessaires sur les numéros d'urgence et les hôpitaux et centres dédiés à la prise en charge des cas suspects/positifs covid19.
- Assurer la désinfection et l'aseptisation régulière de l'ensemble des départements de l'EHT suivant les directives et les référentiels nationaux.
- A l'entrée de chaque établissement d'hébergement touristique et au niveau des paliers des zones d'accès et/ou de forte circulation dans les différents départements, placer un tapis désinfectant (par immersion des semelles dans une solution désinfectante) et antidérapant.
- Traiter et désinfecter régulièrement les moquettes.
- Renforcer les mesures de précaution au niveau de la blanchisserie.
- Organiser des sessions de formation au profit du personnel.
- Favoriser le télétravail pour les fonctions qui ne nécessitent pas la présence sur place.
- Élaborer une politique de communication déclinée en supports de sensibilisation qui rappellent aux clients et au personnel les mesures d'hygiène et de sécurité à adopter (accrocher des notes plastifiées de sensibilisation, privilégier des capsules vidéo aux flyers).



Etablissements d'Hébergement Touristique (EHT)

#1 Recommandations générales (2/2):

- Limiter le nombre de clients pouvant accéder à l'EHT en même temps : respect des mesures de distanciation sociale au niveau des espaces communs tels que la réception, le hall d'entrée, ou le restaurant.
- Mettre en place une cellule RH spéciale COVID 19 pour veiller au contrôle quotidien des températures du personnel, signaler en urgence les cas suspects, briefier quotidiennement les équipes sur les bons gestes à adopter et revoir la politique RH de l'EHT : shifts rotatifs et consignes d'hygiène et de sécurité renforcées.
- Mettre à jour de manière obligatoire et systématique toutes les procédures de protection contre le COVID 19.
- Doter le personnel d'équipements de protection à usage individuel : masques, visières, gels hydro-alcooliques, uniformes désinfectés en permanence.
- Prévoir des masques pour les clients, conformes aux normes en vigueur.
- Mettre en place une procédure de confinement et de désinfection en cas de client(s) et/ ou de salarié(s) déclaré(s) positif(s) et nécessitant une mise en quarantaine.
- Prévenir les clients et prévoir dans les conditions de vente la possibilité d'un relogement si le besoin est exprimé ou la situation l'exige.



Etablissements d'Hébergement Touristique (EHT)

#2 Recommandations par département:

Réservation , check-in et check-out:

- Privilégier les réservations préalables et à distance (idéalement en ligne ou par téléphone).
- Digitaliser le processus d'enregistrement (proposer le pré-enregistrement en ligne ou via mail).
- Différer les heures de check-in et de check-out d'un client à un autre pour éviter le risque d'affluence.
- Favoriser le paiement en ligne ou par carte bancaire et procéder à l'envoi des relevés des factures par mail.
- Éviter d'imprimer les fiches de réservation ou les factures qu'en cas de nécessité ou sur demande du client (privilégier les envois par mail à adresser directement au client).
- Prévoir un vide sanitaire de 6h entre chaque réservation.
- Procéder obligatoirement à la désinfection des bagages au moment du check-in et à la remise des clés par les clients lors du check-out.

Accueil et réception (1/2):

- Prévoir un taux d'occupation correspondant à la capacité de l'EHT à respecter les mesures sanitaires et de distanciation.
- Procéder au marquage au sol afin d'éviter le regroupement des touristes dans le hall de réception.
- Équiper, dans la mesure du possible, les desks de réception au niveau des EHT avec des écrans de séparation (écrans de protection en plexiglas).
- Équiper la réception d'une trousse médicale propre aux réceptionnistes comprenant : gels désinfectants, lingettes désinfectantes pour nettoyer les surfaces, gants, spray désinfectant pour cartes de paiement et TPE .



Etablissements d'Hébergement Touristique (EHT)

#2 Recommandations par département:

Accueil et réception (2/2):

- Diffuser, de façon permanente, les mesures d'hygiène et de sécurité spécifiques au COVID 19 au niveau des écrans d'accueil disponibles dans le hall de réception. A défaut, des affiches de sensibilisation peuvent être mises en place.
- Procéder à la désinfection régulière de l'espace réception : desks de réception, ascenseurs et blocs sanitaires communs.

Espaces communs:

- Veiller au respect des mesures de distanciation sociale.
- Rendre obligatoire le port du masque au niveau des locaux du personnel ainsi que dans les espaces communs accueillant des clients.
- Réaménager les kids clubs de manière à respecter les règles de prévention et de protection contre le COVID 19 (limiter la capacité d'accueil et renforcer les mesures d'hygiène).
- Sensibiliser en permanence sur les bons gestes et les mesures préventives contre le COVID 19.
- Installer des distributeurs de gels hydro-alcooliques au niveau des espaces communs.
- Mettre en place des règles de nettoyage et désinfection renforcées au niveau des espaces communs.
- Renforcer le nettoyage des filtres à air et augmenter la ventilation pour renouveler l'air et favoriser l'aération naturelle.
- Désactiver les sèche-mains électriques installés au niveau des blocs sanitaires communs.
- Désinfecter les véhicules au niveau du parking.



Etablissements d'Hébergement Touristique (EHT)

#2 Recommandations par département:

Chambres et étages:

- Mettre en place un protocole de nettoyage strict au niveau des chambres et former et informer le personnel sur les nouvelles mesures : port obligatoire du masque et de gants de ménage.
- Limiter l'usage des produits d'accueil de la salle de bain à un usage unique.
- Équiper la blanchisserie de l'EHT de produits d'entretien certifiés et former le personnel à éviter tout contact entre le linge sale et le linge propre.
- Renforcer le nettoyage des filtres à air et augmenter le niveau de ventilation des systèmes de conditionnement d'air pour renouveler l'air plus régulièrement tout en favorisant l'aération naturelle (ouvrir les fenêtres des chambres).

Restauration (1/2):

- Respecter une distance minimale de 1 mètre entre 2 tables au niveau du restaurant de l'EHT.
- Assurer le service à table ou le service buffet à condition de respecter les mesures de distanciation sociale (écrans de séparation en plexiglas, gestion des flux des clients, service effectué par le personnel dédié à cet effet).
- Mettre en place des règles avec les fournisseurs pour vérifier le respect des mesures de sécurité sanitaire liées au COVID-19 : le personnel de livraison et de réception des livraisons doit être formé pour bien désinfecter, déemballer et nettoyer les produits en provenance des fournisseurs extérieurs.



Etablissements d'Hébergement Touristique (EHT)

#2 Recommandations par département:

Restauration (2/2):

- Former le personnel de cuisine et le personnel de service sur les règles d'hygiène à adopter : manipulation des couverts, service respectant les mesures de distanciation sociale.
- Encourager le room service pour éviter les files d'attente.
- Le room service doit considérer -dans la mesure du possible- des options telles les emballages jetables afin d'éviter la manipulation excessive des ustensiles (lunch box, plateau petit déjeuner, etc).
- Renforcer le nettoyage des filtres à air et des hottes au niveau des cuisines.

Piscines et accès plages (pour les EHT situés en zone balnéaire) (1/2)

- Respecter les mesures de distanciation sociale et les règles d'hygiène dans les piscines.
- L'installation des parasols doit respecter les mesures de distanciation sociale.
- Procéder à un zoning d'emplacement dans les plages.



Etablissements d'Hébergement Touristique (EHT)

#2 Recommandations par département:

Piscines et accès plages (pour les EHT situés en zone balnéaire) (2/2)

- Procéder à la désinfection et au changement et nettoyage régulier des transats et des serviettes de plages.
- Assurer un affichage permanent des mesures de sécurité et d'hygiène à adopter par les clients au niveau de cette partie de l'EHT.

Salle de sport / Hammam et Spa :

- Les salles de sport et les hammam et Spa devront respecter les directives qui seront mises en place par les autorités sanitaires compétentes.

Salles de séminaires et événements spéciaux

- Possibilité de maintenir les salles de séminaires ouvertes tout en veillant au respect des mesures de distanciation sociale et des règles d'hygiène (gels hydro-alcooliques et suppression des kits participants,...).
- Renforcer la communication sur les mesures de prévention contre la propagation du COVID19.



Les restaurants touristiques (1/2)

- A l'entrée de chaque restaurant touristique et au niveau des paliers des zones d'accès et/ou de forte circulation (entrée cuisine, zone de livraison, etc.), placer un tapis désinfectant (par immersion des semelles dans une solution désinfectante) et antidérapant.
- Réduire la capacité de la salle du restaurant et séparer les tables d'une distance minimale de 1 mètre (y compris pour les terrasses).
- Veiller au bon fonctionnement des systèmes de conditionnement d'air pour renouveler l'air plus régulièrement et favoriser l'aération naturelle des lieux quand c'est possible.
- S'assurer du respect de la distanciation sociale et contrôler le flux des clients.
- Les activités d'animation doivent respecter les mesures de distanciation sociale.
- Mettre en place des règles de sécurité sanitaire liées au COVID-19 pour le personnel (contrôle de la température) et pour les fournisseurs.
- Veiller à former le personnel sur les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité contre le COVID 19.
- Mettre des affiches de sensibilisation sur les mesures de prévention et de protection contre le COVID 19.
- Respecter les mesures de distanciation et les règles d'hygiène et de sécurité dans la cuisine et les différents locaux du restaurant.



Les restaurants touristiques (2/2)

- Maintenir l'obligation du port du masque (à renouveler chaque 4h) pour le personnel y compris les serveurs qui doivent se tenir à un mètre au minimum des clients lors de la prise de commande.
- Suspendre les opérations qui obligent les clients à utiliser des ustensiles ou des distributeurs communs, comme les bars à salade, les buffets et les distributeurs de boissons.
- Privilégier le paiement électronique.
- Mettre à disposition des clients et du personnel des désinfectants hydro-alcooliques.
- Désinfecter régulièrement les poignées de porte, les rampes d'escalier, les accoudoirs de chaises, les tables, les terminaux de paiement électronique et tout autre outil de travail fréquemment touché.
- Désinfecter le matériel et les accessoires, mis à disposition des clients, avant et après usage.
- Placer les groupes de clients au maximum 4 personnes par table et s'assurer du respect de la distance minimale (sont exclus de cette restriction les membres de la même famille).
- Dédier une zone au service prêt à emporter et à la livraison à domicile.
- Pratiquer la distanciation sociale lors de la livraison à domicile en optant pour les livraisons « sans contact » : envoyer des sms ou appeler lorsque les livraisons sont prêtes.

Les agences de voyages (1/2)

- A l'entrée de chaque agence de voyages et au niveau des paliers des zones d'accès et/ou de forte circulation, placer un tapis désinfectant (par immersion des semelles dans une solution désinfectante) et antidérapant.
- Assurer la désinfection des locaux suivant les directives et les référentiels nationaux.
- Informer et sensibiliser le personnel et les clients sur les règles d'hygiène et de prévention.
- Mettre des gels hydro-alcooliques à l'entrée de l'agence et au niveau des espaces réservés au personnel.
- Veiller au respect du port obligatoire du masque à la fois par le personnel et les clients à l'intérieur de l'agence et signaler les cas suspects de contamination.
- Réaménager les bureaux de sorte à respecter la distanciation sociale.
- Munir les conseillers recevant les clients de matériels et/ou de barrières de protection.
- Limiter et maîtriser le flux des clients : maximum de deux clients avec respect des mesures de distanciation au sein de l'agence (marquage au sol obligatoire à l'extérieur de l'agence).
- Favoriser le télétravail pour les fonctions qui ne nécessitent pas la présence sur place.

Les agences de voyages (2/2)

- Développer les canaux de réservation en ligne avec paiement sécurisé pour commercialiser les prestations offertes par l'agence.
- Mettre en place une hotline et assurer la présence de l'agence sur les réseaux sociaux afin de pouvoir répondre aux différents questionnements des clients et des professionnels et éviter ainsi les déplacements au siège de l'agence.
- Garantir la transparence et informer les clients de l'ensemble des mesures de prévention et d'hygiène requises lors de la préparation du voyage.
- Diffuser des guides de bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité au niveau du site web de l'agence ou au niveau des réseaux sociaux.
- Mettre en place des règles avec les fournisseurs et les partenaires pour vérifier le respect des mesures de sécurité sanitaire liées au COVID-19.
- Prévenir les clients et prévoir dans les conditions de vente la possibilité d'un relogement si le besoin est exprimé ou la situation l'exige.

Les guides de tourisme (1/2)

Les mesures de protection contre le COVID 19 doivent être mises en œuvre : avant, pendant et après la prestation (visite des monuments touristiques, des musées, des sites naturels, excursions, etc).

Avant la prestation, le guide de tourisme doit :

- Avoir à sa disposition les numéros des centres de santé et d'urgence.
- Disposer d'un kit d'hygiène (masques, gants, désinfectants, etc).
- Être doté d'un matériel audio adapté (ex audiophone) fourni par les agences de voyages organisatrices des circuits touristiques en vue de faciliter l'interprétation.
- S'assurer que les clients soient munis de leurs propres masques (à renouveler chaque 4h).
- Ne pas travailler si présence de symptômes du COVID 19, ou en cas de contact avec des personnes infectées.

Les guides de tourisme (2/2)

Pendant la prestation, le guide de tourisme et les clients doivent :

- Veiller à respecter les règles de distanciation sociale.
- Être sensibilisés sur les mesures de précaution à adopter dans le cadre de la visite ou du circuit à effectuer.
- Se conformer aux dispositions réglementaires (dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire) quant au nombre maximum de personnes par groupe.
- Respecter les consignes de sécurité : distance minimale adéquate entre chaque personne durant la visite et lors des pauses et des arrêts, port du masque obligatoire (si le masque est gênant pour le guide lors de l'interprétation, l'utilisation d'un audiophone et/ou d'une visière de protection est préconisée).
- Se désinfecter les mains après chaque contact (porte, grille, etc).
- Pour les guides des espaces naturels, le matériel doit être systématiquement désinfecté après chaque utilisation.
- Au cas où le paiement n'est pas opéré avant la prestation, favoriser le paiement électronique.

Après la prestation, le guide de tourisme doit :

- Récupérer le matériel utilisé pour le désinfecter (notamment pour les guides des espaces naturels).



Prochaines étapes



1. Finalisation du référentiel sanitaire approfondi des EHT et sa validation par les autorités sanitaires marocaines (date limite : 10 juin).
2. Mise en ligne d'une plateforme d'auto-évaluation (date limite : 10 juin).
3. Déploiement du dispositif :
 - 3.1 Formation et renforcement des capacités des opérateurs hôteliers sur le référentiel sanitaire approfondi (date limite : 25 juin).
 - 3.2 Ouverture de l'EHT selon le process suivant :
 - a) Check-list renseignée par l'hôtelier.
 - b) Envoi par l'hôtelier d'un mail de notification à la délégation du tourisme et aux services du gouverneur. Il comprendra :
 - L'évaluation consolidée effectuée via la plateforme d'auto-évaluation.
 - Une déclaration sur l'honneur de l'exactitude des informations issues de l'évaluation.
 - La date prévisionnelle ou confirmée de la reprise de l'activité.
 - 3.3 Un contrôle à posteriori de l'établissement sera effectué par les autorités compétentes.



Royaume du Maroc
Ministère du Tourisme, de l'Artisanat,
du Transport Aérien et de l'Economie Sociale
Département du Tourisme
Direction de la Réglementation, du Développement
et de la Qualité