

Mai 2020  
Riposte « Covid-19 »

GUIDE DE  
PROCÉDURES ET RECOMMANDATIONS  
**BARRIÈRES**



À L'USAGE DES PROFESSIONNELS DU TOURISME  
Ministère du tourisme | Service du tourisme | Tahiti Tourisme



# PROTÉGER

ADOPTER DE **NOUVEAUX RÉFLEXES**

GARANTIR & PRÉMUNIR

**LES PERSONNELS, VISITEURS & POPULATIONS**

# Guide de recommandations & protocoles barrières

## À L'USAGE DES **PROFESSIONNELS DU TOURISME**

Prévoir un affichage  
**fort & visible**  
des mesures en vigueur  
dans votre établissement :  
*sur les lieux d'accueil,  
dans les chambres,  
sur vos sites internet...*

*Si besoin, n'hésitez pas !*  
**des formations**  
sont accessibles :  
*mesures sanitaires,  
relations clients & gestion  
des réclamations,  
gestion du stress,  
éco-gestes...*


Sommaire autour de 4 chapitres successifs :

1. Rappel des gestes barrières usuels	4
2. Mesures de base à appliquer <b>pour tous</b>	<b>5</b>
3. Mesures spécifiques <b>complémentaires</b> par filière :	9
• Les portes d'entrées ( <i>ports et aéroports</i> )	10
• Les lieux publics d'accueil touristique ( <i>comité du tourisme, bureaux d'accueil</i> )	11
• Les transports touristiques terrestres	12
• Les transports touristiques nautiques	13
• Les transports touristiques aériens	14
• Les sites touristiques	15
• Les <b>hébergements</b> touristiques	<b>16</b>
• Hôtellerie internationale 4* et plus	16
• Hôtellerie indépendante jusqu'à 3*	17
• Pensions (PHF)	18
• Location saisonnière de luxe	19
• Hébergements nautiques ( <i>charters de plaisance</i> )	20
• Les <b>prestations d'activités</b> touristiques	<b>21</b>
• Activités nautiques	21
• Plongée & sports sous-marins	22
• Activités terrestres & culturelles	23
• Activités Spa & bien-être	24
4. Rappel des bons usages sanitaires	25

# 1. Rappel des gestes barrières usuels

## À L'USAGE DES **PROFESSIONNELS DU TOURISME**

1. Respect d'une **distance minimale d'un mètre entre les personnes** à tout moment.
2. **Lavage insistant et fréquent des mains à l'eau et au savon liquide**, à chaque changement de tâche, et toutes les 2 heures  
Séchage avec essuie-mains en papier à usage unique
3. Tousser/éternuer **dans votre coude**
4. Rappeler aux personnels la nécessité de **ne pas se toucher le visage**, sans nettoyage préalable des mains
5. Utiliser **un mouchoir à usage unique** et le jeter
6. Saluer sans se serrer la main, **ne pas s'embrasser**
7. Recommander **le port d'un masque en continu** (ou d'une visière de protection) quand le travail est effectué à moins d'un mètre d'une autre personne
8. **Contrôler l'accès** du personnel et des autres intervenants dans l'établissement
9. Être vigilant envers **les personnes fragiles et vulnérables**  
Dans la mesure du possible, leur proposer des postes peu exposés  
Porter une attention particulière aux salariés les plus âgés



La possibilité de se  
laver les mains avec  
**l'accès à un point  
d'eau et du savon**  
est une condition  
incontournable



Les personnels  
**doivent être formés**  
à l'utilisation des  
masques et des  
procédures



## 2. Mesures de base à appliquer **pour tous**

### 1. Distanciation physique en présence des clients

#### GESTION DES FLUX

1. Je fixe **des heures d'arrivées et de départs** et je modifie les plages horaires afin d'échelonner la présence de clients (*réception, comptoirs, espaces de loisirs, de détente et de restauration...*)
2. Je **limite le nombre de personnes** au comptoir, à la réception
3. Je préfère **le paiement en ligne** à distance
4. Je mets en place **un balisage à sens unique** et un plan de circulation, **j'oriente** les clients
5. Je choisis **une entrée et une sortie** chaque fois que cela est possible
6. J'organise des rotations et des horaires aménagés pour limiter **la présence simultanée du personnel** dans un même espace
7. Je réserve **des places de parking** pour le personnel et d'autres pour les clients

#### GESTION DES ESPACES

1. Je prévois **un marquage de courtoisie au sol ou un balisage en matières naturelles** (*végétaux, fleurs...*) pour la distanciation par groupes homogènes (*couple, famille, personne isolée*)
2. Je mets à disposition **des points d'eau** différents pour le personnel et les clients **pour le lavage des mains** et/ou des solutions hydro-alcooliques
3. J'affiche des panneaux « Accès interdit au public » pour les **zones réservées au personnel**
4. Je **réduis la capacité d'accueil** dans chaque espace commun pour respecter le principe de distanciation
5. Je limite **le nombre d'objets personnels** dans les espaces de travail
6. Je limite les usages en commun **du mobilier et du matériel** de bureau

## 2. Mesures de base à appliquer **pour tous**

### 1. Distanciation physique en présence des clients

#### **GESTION DES CONTACTS & RELATIONS**

1. Je forme et j'informe le personnel **aux consignes** mises en place
2. **Je recommande le port d'un masque** en continu quand la distance entre le personnel et le client est inférieure à 1 mètre
3. Je mets à disposition des clients **une notice** qui précise quand et comment sont effectués les nettoyages et la désinfection, ainsi que les consignes et modalités à suivre par le client
4. Je **limite les réunions physiques** en milieu fermé, et les remplace par des réunions numériques ou à l'extérieur
5. Je limite les **interventions des fournisseurs** pour éviter les regroupements
6. Retirer les **imprimés et documentations** dans les chambres et lieux publics (*flyers, magazines...*)

#### **TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS**

1. Je prévois de **maintenir toutes les portes en position ouverte** sauf pour motif de sécurité
2. Je **privilégie les espaces ouverts** pour minimiser les surfaces de contacts et faciliter la circulation de l'air
3. Je suis vigilant et si possible je **désinfecte les surfaces de contact après usage** par chaque opérateur / utilisateur : *meublier de jardin, transats, accoudoirs, poignées de vélo, rambardes, plans de travail, comptoirs, tables, chaises, TPE, ordinateur, interrupteurs, poignées, télécommandes, boutons d'électroménagers...*





## 2. Mesures de base à appliquer **pour tous**

### 2. Les mesures d'hygiène spécifiques

#### GESTION DES DÉCHETS

1. Je préfère utiliser **des poubelles avec couvercle** automatique munies de sacs poubelles
2. Je jette les mouchoirs, masques et gants usagés **dans un sac plastique dédié**, résistant et disposant d'un système de fermeture
3. **Je ne touche pas aux déchets**, je ne les transvase pas

#### GESTION DES LOCAUX & BUREAUX

1. **J'aère le plus souvent possible** et je les nettoie et désinfecte régulièrement. Je désencombre les surfaces pour faciliter leur nettoyage régulier
2. **J'assure un nettoyage fréquent, au minimum quotidien**, de mon poste de travail avec des lingettes humides ou produits désinfectants (javallisés ou alcoolisés) et des gants à usage unique, si possible

#### GESTION DES SANITAIRES & VESTIAIRES

1. J'organise **un roulement du personnel et je réduis la capacité d'accueil**
2. Je mets à disposition **des lingettes humides ou produits désinfectants** pour les surfaces de contact
3. Je recommande l'usage de **sèche-mains à usage unique**

#### GESTION DES ESPACES COMMUNS

1. J'organise **une désinfection quotidienne renforcée**, particulièrement de toutes les surfaces de contact (*poignées de portes, interrupteurs, rambardes, rampes, tables et chaises...*)
2. Je privilégie l'usage de **désinfectants écologiques**
3. Je privilégie **un balayage humide** des sols pour ne pas soulever les poussières (*voir page 25*)

# Je choisis toujours une **touche locale**

Je préserve la qualité de l'accueil et du séjour polynésien

Toutes ces mesures  
permettent d'entretenir  
la vigilance.

**Elles doivent rassurer  
et mettre en confiance.**

Elles doivent préserver  
**le plaisir** de travailler  
pour le personnel,  
et **le plaisir d'être en  
vacances** en Polynésie, dans  
nos îles, pour le visiteur.

Senteurs, couleurs & rires partagés,  
nous devons privilégier notre identité,  
pour expliquer les gestes barrières  
(par une **danse**), pour baliser des espaces  
(par des tressages, chaînes de fleurs, bouquets,  
cocos alignées, motifs tatouages ou **lei**),  
pour créer des « **bulles** » **fleuries** entre un groupe  
et un autre au bord de la piscine,  
pour l'utilisation de gels hydro-alcooliques locaux  
aux **parfums** inimitables, ou tresser un **chapeau**  
aux larges bords pour délimiter la distance  
à conserver entre nous...

**J'imagine et je crée  
ma touche locale**

Même au-delà  
du masque,  
**mets un sourire  
à ton regard**

Je pense et j'agis  
**éco-responsable !**

Des solutions existent :  
serviettes 100% coton,  
gobelets en carton,  
éco-recharges de gel,  
matières végétales  
pour le balisage...



A tropical resort scene at sunset. The sun is low on the horizon, casting a golden glow over the water and the sky. Palm trees are scattered along the shoreline, and a large, modern building with a thatched roof is visible on the right. The water is calm, reflecting the sunset. The overall atmosphere is serene and picturesque.

# SPÉCIFICITÉS

**POUR CHAQUE FILIÈRE**  
DES MESURES SPÉCIFIQUES  
**EN COMPLÉMENT DES MESURES DE BASE**

# Les portes d'entrée : Ports & Aéroports

Mesures **complémentaires** de gestion des infrastructures qui accueillent les flux principaux

## GESTION DES FLUX

1. **Une seule personne** par groupe/famille pour l'achat, au comptoir et dans les files d'attente
2. **L'accès est limité** aux passagers.  
Les attendants restent à l'extérieur
3. **Traitement passager priorisé** (*UM, femme enceinte, PMR, matahiapo, enfants en bas âge...*)
4. **Adaptation des programmes** pour décaler les vols et escales afin d'éviter les engorgements

## GESTION DES ESPACES

1. **Organisation des parkings** entre les différents usages (*taxi, fret, parking clients et personnels...*)
2. Distanciation renforcée pour les zones **fret et bagages**

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. **Port du masque obligatoire** pour les personnels en contact clients et pour les usagers / passagers (*à partir de 11 ans*)
2. **Digitalisation renforcée** des procédures d'achat (VAD), réservations, enregistrements, gestion du fret...
3. Pas de contact direct avec les **documents d'accès**, contrôle visuel seulement

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. Désinfection régulière des **tapis roulants, bacs, charriots**
2. Désinfection des **kiosques ou comptoirs** entre chaque client

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Vérification du **bon fonctionnement des systèmes d'aération et de ventilation**
2. Nettoyage renforcé des **rampes, escaliers et passerelles d'accès** après chaque usage



# Les lieux publics d'accueil touristique

Mesures **complémentaires** pour les bureaux d'information et les comités du tourisme

## GESTION DES FLUX

1. Si possible, l'accueil et l'information sont **organisés en extérieur**, en délimitant les espaces en matières végétales
2. Limiter la fréquentation des lieux à **50% de la capacité d'accueil** maximale
3. Mise en place de **panneaux d'affichage et d'information**, lisibles à un mètre de distance, et en évitant que les visiteurs les touchent

## GESTION DES ESPACES

1. Délimitation et organisation de **zones d'accès wifi** et zones de repos, si possible en extérieur
2. Assurer la distanciation entre **groupes homogènes** (*personnes seules, couples, familles*)
3. Gestion stricte des **sanitaires** mis à disposition du public

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. La documentation et les brochures ne sont **pas en accès libre**. Il faut les remettre une à une, à la demande.
2. Veiller scrupuleusement au **lavage des mains** avant et après toute manipulation de matériel
3. Pas de contact direct avec les **documents des visiteurs**, examen visuel seulement

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. Désinfection des matériels mis à disposition (*chaises, bancs...*) **après chaque utilisation**
2. Prévoir si possible des stylos et petits matériels de bureau **à usage unique** pour les visiteurs (*goodies...*)

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Aération constante des espaces.  
Vérification du **bon fonctionnement des climatiseurs**
2. Nettoyage renforcé des **rampes, rambardes, poignées** plusieurs fois par jour.



# Les transports touristiques terrestres

Mesures **complémentaires** pour les taxis, mini-bus et bus

## GESTION DES FLUX

1. **Aucun passager** à côté du conducteur
2. Embarquements et débarquements par **les portes les plus éloignées** du conducteur

## GESTION DES ESPACES

1. Répartir les occupants du véhicule par **groupes homogènes** (*personnes seules, couples, familles*) si possible, en respectant la distance d'un mètre entre chaque
2. Réserver des places pour les **personnes prioritaires** proches des issues (*femme enceinte, PMR, matahiapo...*)

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. **Masque obligatoire pour les chauffeurs.**  
Masque recommandé pour les passagers
2. Limiter la **manipulation des bagages** par le personnel, utiliser gants ou lingettes si nécessaire
3. **Supprimer toute documentation** et éviter la vente à bord

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. Application de **solutions hydro-alcooliques** sur les mains des passagers avant l'embarquement dans le véhicule
2. Utilisation d'une **lingette humide imprégnée d'une solution désinfectante** pour les poignées, accoudoirs, banquettes après chaque course ou trajet

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Aération constante du véhicule.  
Préférer les **fenêtres ouvertes** à la climatisation du véhicule
2. Nettoyage renforcé **quotidien** du véhicule
3. Les passagers doivent emporter **tous leurs déchets**



# Les transports touristiques nautiques

Mesures **complémentaires** pour les navettes maritimes à passagers

## GESTION DES FLUX

1. **Réduction si possible** des capacités maximales d'embarquement pour respecter la distanciation
2. **Minimiser les contacts non essentiels** entre clientèles et personnels
3. Réduire **la mobilité des passagers à bord** pendant le trajet

## GESTION DES ESPACES

1. Répartir les occupants du navire par **groupes homogènes** (*personnes seules, couples, familles*) si possible, en respectant la distance d'un mètre entre chaque
2. Réserver des places pour les **personnes prioritaires** proches des issues (*femme enceinte, PMR, matahiapo...*)

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. **Masque obligatoire pour le personnel.**  
Masque recommandé pour les passagers
2. Limiter la **manipulation des bagages** par le personnel, utiliser gants ou lingettes si nécessaire
3. **Supprimer toute documentation** et éviter la vente à bord

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. Application de **solutions hydro-alcooliques** sur les mains des passagers avant l'embarquement dans le navire
2. Utilisation d'une **lingette humide imprégnée d'une solution désinfectante** pour les rambardes, tablettes, accoudoirs, banquettes après chaque trajet

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Aération constante du navire. Vérification du **bon fonctionnement des systèmes d'aération et de ventilation**
2. Nettoyage renforcé **quotidien** du navire
3. Les passagers doivent emporter **tous leurs déchets**



# Les transports touristiques aériens

Mesures **complémentaires** pour les opérateurs de transports aériens



## GESTION DES FLUX

1. **Une seule personne** par groupe/famille pour l'achat, au comptoir et dans les files d'attente
2. **Traitement passager priorisé** (*UM, femme enceinte, PMR, matahiapo, enfants en bas âge...*)
3. **Adaptation des programmes** pour décaler les vols afin d'éviter les engorgements
4. **Organiser le débarquement** par rangées et groupes homogènes (*personnes seules, couples, familles*)

## GESTION DES ESPACES

1. Répartir les occupants de l'appareil par **groupes homogènes** (*personnes seules, couples, familles*)
2. Réserver des places pour les **personnes prioritaires** proches des issues

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. **Masque obligatoire pour le personnel.**  
**Masque obligatoire pour les passagers**
2. **Digitalisation renforcée** des procédures d'achat (VAD), réservations, enregistrements, gestion du fret...
3. Limiter la **manipulation des bagages** par le personnel, utiliser gants, lingettes, spray si nécessaire. Limiter les **bagages cabines**.
4. **Supprimer toute documentation** et éviter la vente à bord

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. Application de **solutions hydro-alcooliques** sur les mains des passagers avant l'embarquement dans l'appareil

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Vérification du **bon fonctionnement des systèmes d'aération et de ventilation**
2. Nettoyage renforcé **quotidien** de l'appareil et nettoyage de la cabine **à chaque rotation** complète
3. Les passagers doivent emporter **tous leurs déchets**



# Les sites touristiques

Mesures **complémentaires** de gestion des sites et points d'intérêts touristiques

## GESTION DES FLUX

1. Pour les sites à accès contrôlés, **réduction des capacités maximales** de fréquentation
2. **Aménagements et balisage** de circuits, intégrant zones d'attente et de repos, zones culturelles et zones de loisirs.
3. **Affichage visible et répété** des règles de fréquentation

## GESTION DES ESPACES

1. **Organisation des parkings** entre les différents usages (*taxi, fret, parking clients et personnels...*)
2. Les **demandes d'AOT** devront être assorties d'un engagement au respect strict des mesures barrières

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. La documentation et les brochures ne sont **pas en accès libre**, à remettre à la demande.
2. Pas de contact direct avec les **documents d'accès**, contrôle visuel seulement
3. **Masque recommandé** pour les personnels de gardiennage et d'entretien

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. Désinfection des mobiliers urbains mis à disposition (*chaises, bancs...*) **plusieurs fois par jour**
2. Nettoyage et désinfection fréquents des **sanitaires publics** : 3 fois par jour en jours creux, 4 à 6 fois par jour en jours pleins (*portes, WC, sols, supports, lavabos et plans de travail, robinets, douches...*)

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Les usagers doivent **remporter tous leurs déchets**
2. Nettoyage renforcé des **rampes, rambardes, poignées** plusieurs fois par jour.



# Les hébergements touristiques

Mesures **complémentaires** pour **l'hôtellerie internationale 4\* et plus**

## GESTION DES FLUX

1. **Régulation de la fréquentation** au lobby et dans les espaces communs, bars, restaurants, piscines, spa, salles de sport...
2. **Aménagement des règles de check-in/ check-out** pour permettre la réduction de l'affluence, et les durées de précaution avant le nettoyage des chambres.
3. **Régulation de la fréquentation extérieure** à la clientèle hôtelière

## GESTION DES ESPACES

1. Chaque espace commun doit faire l'objet de **balisages appropriés** pour assurer une distanciation entre groupe homogène (*personnes seules, couples, familles*)
2. **L'accès aux plages** et piscines doit également être régulé et organisé (*distance des transats...*)

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. **Suppression des buffets**, favoriser le service à l'assiette et le service en chambre.
2. **Port du masque recommandé** pour les personnels en contact clients
3. **Digitalisation renforcée** des procédures d'achat, réservations, enregistrements...

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. **Désinfection régulière** des sanitaires communs, ascenseurs, charriots, équipements communs et mobiliers à l'usage de la clientèle
2. Désinfection des **kiosques ou comptoirs** entre chaque client
3. Désinfection des **matériels de loisirs mis à disposition** après chaque utilisation

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Vérification du **bon fonctionnement des systèmes d'aération et de ventilation**
2. Nettoyage renforcé des **rampes, rambardes, poignées**
3. Aménager une **procédure de nettoyage des chambres** (*aération, surfaces, remplacement du linge...*) et la protection des employés dédiés. Organiser un protocole des flux de linge sale





# Les hébergements touristiques

Mesures **complémentaires** pour **l'hôtellerie indépendante** jusqu'à 3\*

## GESTION DES FLUX

1. **Régulation de la fréquentation** au lobby et dans les espaces communs, bars, restaurants, piscines, spa, salles de sport...
2. **S'assurer de délais** de précaution avant le nettoyage des chambres.
3. **Régulation de la fréquentation extérieure** à la clientèle hôtelière

## GESTION DES ESPACES

1. Chaque espace commun doit faire l'objet de **balisages appropriés** pour assurer une distanciation entre groupe homogène (*personnes seules, couples, familles*)
2. L'**accès aux plages** doit également être régulé et organisé pour les clients

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. **Suppression des buffets**, favoriser le service à l'assiette et le service en chambre.
2. **Port du masque recommandé** pour les personnels en contact clients
3. **Digitalisation renforcée** des procédures d'achat, réservations, enregistrements...

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. **Désinfection régulière** des sanitaires communs, charriots, équipements communs et mobiliers à l'usage de la clientèle
2. Désinfection des **kiosques ou comptoirs** entre chaque client
3. Désinfection des **matériels de loisirs mis à disposition** après chaque utilisation

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Vérification du **bon fonctionnement des systèmes d'aération et de ventilation**
2. Nettoyage renforcé des **rampes, rambardes, poignées** plusieurs fois par jour.



# Les hébergements touristiques

Mesures **complémentaires** pour les **pensions (PHF)**

## GESTION DES FLUX

1. **Régulation de la fréquentation** dans les espaces communs, restaurants, piscines...
2. **Respecter un délai** pour bien aérer les chambres avant, pendant et après le nettoyage
3. **Régulation de la fréquentation extérieure** à la clientèle

## GESTION DES ESPACES

1. Chaque espace commun (dont l'espace de restauration) doit faire l'objet de **balisages** pour assurer une distanciation entre groupe homogène (*personnes seules, couples, familles*)
2. L'**accès aux plages** doit également être régulé et organisé pour les clients

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. **Suppression des buffets**, favoriser le service à l'assiette et le service en chambre.
2. **Port du masque recommandé** pour les personnels en contact clients
3. **Digitalisation renforcée** des procédures d'achat, réservations, enregistrements...

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. **Désinfection régulière** des sanitaires communs, charriots, équipements communs et mobiliers à l'usage de la clientèle
2. Désinfection des **kiosques ou comptoirs** entre chaque client
3. Désinfection des **matériels de loisirs mis à disposition** après chaque utilisation

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Vérification du **bon fonctionnement des systèmes d'aération et de ventilation**
2. Nettoyage renforcé des **rampes, rambardes, poignées** plusieurs fois par jour.



# Les hébergements touristiques

Mesures **complémentaires** pour les **locations saisonnières de luxe**

## GESTION DES FLUX

1. **S'assurer de délais** de précaution entre deux locations, afin de permettre l'aération et le nettoyage renforcé des villas et appartements.
2. **Régulation de la fréquentation extérieure** à la clientèle locative

## GESTION DES ESPACES

1. En cas de personnels à demeure durant la location, leur prévoir **des espaces distincts et séparés** des espaces de vie de la clientèle, **distinguer les sanitaires** clients des sanitaires du personnel
2. **L'accès aux plages** doit également être régulé et organisé
3. **Affichage répété** des consignes à suivre pour les locataires

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. **Suppression des services à domicile** non essentiels durant le séjour
2. **Port du masque recommandé** pour les personnels en contact clients
3. **Digitalisation renforcée** des procédures d'achat, réservations, enregistrements...

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. **Diversifier les équipements de base** fournis aux clients (*solutions hydro-alcooliques, gants et lingettes, savon, serviettes en papier, mouchoirs & papier toilette...*)
2. **Désencombrer les surfaces** (*étagères, comptoirs, dessertes...*) afin d'en simplifier la désinfection et le nettoyage

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Vérification du **bon fonctionnement des systèmes d'aération et de ventilation**
2. Service de nettoyage spécialisé pour un traitement renforcé des **espaces et surfaces** entre chaque location.



# Les hébergements touristiques

Mesures **complémentaires** pour les **hébergements nautiques**

## GESTION DES FLUX

1. **Répartition des heures d'embarquements** et débarquements avec décalage suffisant pour éviter toute affluence
2. **Minimiser les contacts non essentiels** entre clientèle et personnels techniques des bases nautiques
3. **Autorisation de débarquement** à terre préalable sur les îles/communes qui l'imposent

## GESTION DES ESPACES

1. **Balisage des zones d'attentes** avant l'embarquement
2. Mise à disposition de **sanitaires à terre** réservés à la clientèle
3. Sur le navire, **distinguer les sanitaires** clients des sanitaires équipages

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. **Port du masque recommandé** pour le personnel des bases
2. **Lavage des mains** avant toute manipulation de matériel à bord
3. Port du masque ou visière recommandé pour la clientèle et l'équipage **pour chaque descente à terre**
4. **Digitalisation renforcée** des procédures d'achat, réservations, enregistrements...

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. Désinfection des **matériels de loisirs embarqués** après chaque utilisation, et des espaces communs du navire (*cuisine, carré, cockpit...*).

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Vérification du **bon entretien des systèmes de ventilation du navire**
2. Désinfection renforcée du navire entre les locations, **aération préalable de plusieurs heures** avant intervention du personnel de nettoyage



# Les prestations d'activités touristiques

Mesures **complémentaires** pour les activités **nautiques**



## GESTION DES FLUX

1. **Réduction des capacités maximales d'embarquement**
2. **Minimiser les contacts non essentiels** entre clientèles et personnels
3. Gérer les **embarquements et débarquements** de manière à respecter les distances recommandées

## GESTION DES ESPACES

1. Répartir les occupants du navire par **groupes homogènes** (*personnes seules, couples, familles*) si possible, en respectant la distance d'un mètre entre chaque
2. En fonction des différents groupes embarqués, **balisage de zones loisirs et repas** par groupe homogène, et balisage des zones d'embarquement

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. Port du masque ou visière recommandé pour la clientèle et l'équipage **pour chaque descente à terre**
2. **Digitalisation renforcée** des procédures d'achat, réservations, enregistrements...

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. Application de **solutions hydro-alcooliques** sur les mains des passagers avant l'embarquement dans le navire
2. Utilisation d'une **lingette humide imprégnée d'une solution désinfectante** pour les surfaces de contact de l'embarcation. Désinfection renforcée des masques, tubas, et matériels de loisir à l'usage des clients

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Prévenir les participants qu'ils doivent **remporter tous leurs déchets**
2. **Désinfection renforcée** du navire entre chaque utilisation



# Les prestations d'activités touristiques

Mesures **complémentaires** pour les **centres de plongée**

## GESTION DES FLUX

1. Réduction des **capacités maximales d'accueil** d'au moins 40% dans les salles et vestiaires.
2. **Réduction des capacités maximales d'embarquement** à 6 personnes par bateau

## GESTION DES ESPACES

1. Répartir les occupants du navire par **groupes homogènes** (*personnes seules, couples, familles*) si possible, en respectant la distance d'un mètre entre chaque
2. **Balisage des zones d'attentes** avant l'embarquement

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. **Port du masque recommandé** pour le personnel et pour les clients (avant/après la plongée)
2. **Digitalisation renforcée** des procédures d'achat, réservations, enregistrements...

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. **Désinfection régulière** des poignées et comptoir des centres, et des surfaces de contact du navire
2. Préparation du matériel de plongée **par le client**
3. **Désinfection renforcée** des masques, tubas, détendeurs, combinaisons

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Désinfection renforcée du navire **entre chaque utilisation**
2. Désinfection des centres, locaux, sanitaires, **plusieurs fois par jour**



# Les prestations d'activités touristiques

Mesures **complémentaires** pour les activités **terrestres et culturelles**

## GESTION DES FLUX

1. Réduction des **capacités maximales d'accueil** d'au moins 40% dans les locaux
2. En excursion, **aucun passager** à côté du conducteur. Embarquements par les portes les plus éloignées du conducteur
3. En randonnée ou déambulation, réduction des groupes et maintien des distances entre les participants

## GESTION DES ESPACES

1. Répartir les visiteurs par **groupes homogènes** (*personnes seules, couples, familles*) si possible, en respectant la distance d'un mètre entre chaque
2. **Balilage des zones d'attentes**, de repos, d'arrêt, de repas, chaque fois que possible

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. **Port du masque recommandé** pour le personnel et pour les clients dans les lieux publics
2. **Digitalisation renforcée** des procédures d'achat, réservations, enregistrements...
3. **Rappel aux participants** des consignes à suivre au démarrage de l'activité

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. Application de **solutions hydro-alcooliques** sur les mains des participants au démarrage de l'excursion
2. Utilisation d'une lingette humide imprégnée d'une **solution désinfectante** pour les poignées, accoudoirs, banquettes après chaque course ou activités

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Prévenir les participants qu'ils doivent **remporter tous leurs déchets**
2. Désinfection des centres, locaux, sanitaires, véhicules, **plusieurs fois par jour**



# Les prestations d'activités touristiques

Mesures **complémentaires** pour les activités **spas & bien-être**



## GESTION DES FLUX

1. Réduction des **capacités maximales d'accueil** dans les locaux, salles d'attente, vestiaires
2. **Un seul client par cabine**, organiser un sens de circulation afin d'éviter les croisements, suspension des soins collectifs
3. **Réguler les rendez-vous** avec un temps suffisant entre chaque pour assurer les mesures de désinfection

## GESTION DES ESPACES

1. Chaque espace commun doit faire l'objet de **balisages appropriés** pour assurer une distanciation entre les clients
2. Apporter un soin particulier au circuit des **déchets susceptibles de contamination**, avec des procédures strictes pour le personnel

## GESTION DES CONTACTS & RELATIONS

1. **Port du masque obligatoire** pour le personnel et recommandé pour les clients
2. **Supprimer toute documentation** et toute collation
3. Avant la prestation, une **douche obligatoire** préalable est demandé aux clients

## TRAITEMENT DES SURFACES & MOBILIERS

1. **Lavage des mains** ou application de **solutions hydro-alcooliques** sur les mains des clients au démarrage des séances
2. Attribuer des outils de travail individuels, si possible. Désinfection des postes et matériels **après chaque séance**

## MESURES D'HYGIÈNE

1. Vérification du **bon fonctionnement des systèmes d'aération et de ventilation**
2. Désinfection des locaux, cabines, sanitaires, postes de travail, **plusieurs fois par jour**





## 4. Rappel des bons usages sanitaires

POUR LES ESPACES RECEVANT DU PUBLIC



### PORT DU MASQUE EN TISSU PĀRURU VAHA

1. Il doit **couvrir le nez et la bouche** jusqu'au dessous du menton. Le masque doit être plaqué sur le visage
2. Le **lavage des mains** doit être effectué avant de le mettre et après l'avoir enlevé
3. Il **ne doit pas être touché** une fois en place, jusqu'au retrait
4. Il doit être porté **jusqu'à sensation d'humidité** lors de la respiration
5. Il doit être **changé toutes les 4 heures** si votre activité nécessite de le porter plusieurs heures
6. Il doit être lavé **à la machine à 60°C** pendant au moins 30 minutes

*Tutoriel de fabrication :*

<https://www.youtube.com/watch?v=krXe8PGMLok>

### ENTRETIEN DES SURFACES & DES SOLS

1. Privilégier **un essuyage humide des surfaces** en utilisant des lingettes (ou chiffonnettes) imprégnées d'une solution détergente / désinfectante
2. Privilégier **un balayage et un lavage humide** des sols, ne pas utiliser de balai ou aspirateur qui soulèvent les poussières
3. Ne **jamais retremper une lavette**, lingette ou bandeau de nettoyage dans la solution déjà utilisée
4. **Procéder du plus propre vers le plus sale**, et du plus haut et le plus loin vers le bas et le plus proche

### VENTILATION & CLIMATISATION

1. Vérification du bon fonctionnement des **systèmes d'aération et de ventilation**, et ouvrir les fenêtres dès que possible
2. Vérification systématique des **entrées d'air et bouches d'extraction** des systèmes de ventilation
3. Nettoyage et désinfection **des filtres des climatiseurs** individuels
4. **Restreindre l'usage** des ventilateurs

*Plus d'information et fiches détaillées :*

<https://www.service-public.pf/dsp/covid-19/supports-coronavirus/>

# Recommandations & protocoles **barrières**

EN VIGUEUR POUR LES **ACTEURS TOURISTIQUES**

Ces recommandations sont destinées à vous aider à établir des protocoles et un ensemble de mesures pour votre activité, pour votre établissement, et plus largement pour l'ensemble de l'industrie touristique polynésienne.

De votre engagement dépendent la **santé** du personnel, des clients, de la population, la **crédibilité** de notre destination, et la **confiance** que nous pourrions inspirer à nos visiteurs.

Si votre activité n'est pas détaillée, si vous avez des questionnements sur vos pratiques, vous pouvez contacter le référent Tourisme Mesures Covid par mail :

[info@tourisme.min.gov.pf](mailto:info@tourisme.min.gov.pf)

*Vos **comités du tourisme** sont là également pour vous accompagner et assurer la constance et la cohérence de nos efforts à tous, ainsi que notre cohésion pour relancer progressivement le tourisme.*

Des fiches sur les offres de formations et les fournisseurs locaux, pour les questions sanitaires, seront mises à votre disposition par nos partenaires.