

DÉCONFINEMENT 2020

Comment rassurer mes clients tout
en restant fidèle à mes engagements Valeurs Parc ?



Fiches pratiques
Juin 2020





AVANT-PROPOS

A l'annonce de la **reprise des activités touristique après le confinement lié à la Covid-19**, différents parcs naturels régionaux de France et leurs prestataires touristiques bénéficiaires de la marque Valeurs Parc naturel régional se sont réunis pour trouver des alternatives au tout jetable, au nouveau risque de gaspillage des ressources, à une forme d'accueil qui leur tient à cœur mais qui doit aussi se conformer aux recommandations liées au virus, etc.

Ces fiches pratiques sont avant tout le fruit de la réflexion des Parcs et de leurs partenaires, une collection de bonnes idées. Elles essaient de répondre à une question essentielle : **comment rassurer mes clients tout en restant fidèle à mes engagements pour un développement économique respectueux de l'environnement et de l'homme ?**

Cette collection est susceptible d'évoluer tout au long de l'année 2020. Toutes les idées qui pourraient l'enrichir sont les bienvenues !





SOMMAIRE

- ✓ Fiche pratique : Sortir protégé DE FAÇON CITOYENNE ET DURABLE
- ✓ Fiche pratique : Nettoyer avec des PRODUITS ÉCOLOGIQUES
- ✓ Fiche pratique : UN ACCUEIL CHALEUREUX en toute sérénité
- ✓ Liens utiles et idées de lecture

Si vous communiquez sur les réseaux sociaux, adaptez votre message à ce support : une photo un peu enjouée, un message court et positif.

Structure des fiches pratiques

Les fiches pratiques sont composées des éléments suivants :

- Aperçu des recommandations de l'État
- Liens utiles
- Rappel du critère Valeurs Parc auquel la fiche fait référence
- Communiquer pour sensibiliser
- Alternative / S'équiper
- Idées



PARCE QUE LES MOTS SONT IMPORTANTS



Choisissons de parler d'une manière positive et rassurante des changements que cette crise sanitaire nous impose.

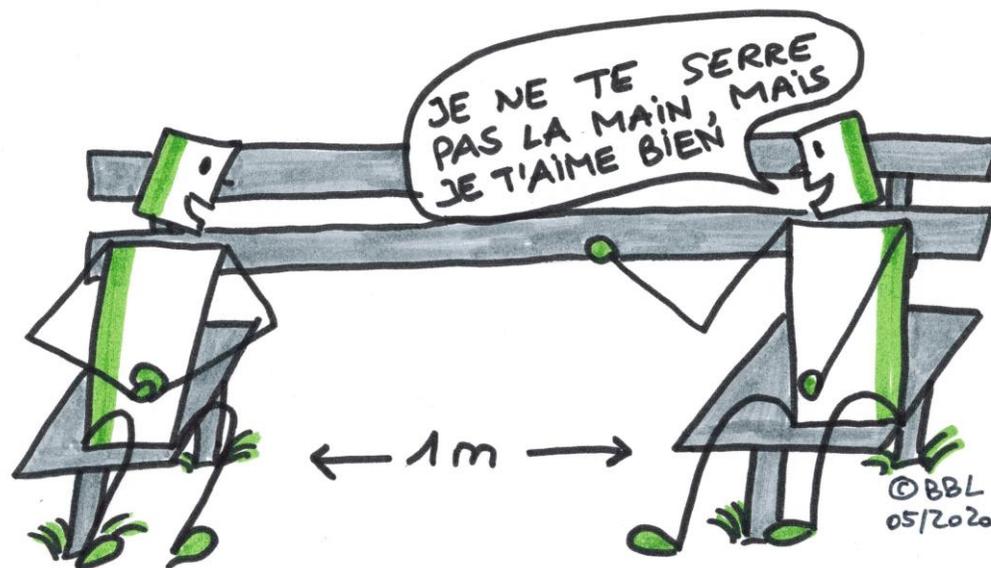
~~DISTANCIATION SOCIALE~~

DISTANCE PHYSIQUE

SOLIDARITÉ SOCIALE

~~GESTES BARRIÈRES~~

GESTES PROTECTEURS



~~SÉCURITÉ~~

SÉRÉNITÉ

CONFIANCE

Sortir protégé DE FAÇON CITOYENNE ET DURABLE



Le port du masque est uniquement conseillé si la distance physique ne peut pas être assurée.

L'ÉTAT RECOMMANDE



INFORMATION CORONAVIRUS

COVID-19

PROTÉGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES



Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydro-alcoolique



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir



Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter



Éviter de se toucher le visage



Respecter une distance d'au moins un mètre avec les autres



Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades



En complément de ces gestes, porter un masque quand la distance d'un mètre ne peut pas être respectée

GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS

0 800 130 000
(appel gratuit)

Même si le port du masque n'est pas obligatoire partout, beaucoup de personnes ont adopté ce geste protecteur. Mais les masques à usage unique posent problème pour la protection de l'environnement et la gestion des déchets.



LIENS UTILES

Fiche info Santé publique France : santepubliquefrance.fr

Porter un masque : <https://urlz.fr/cL4j>

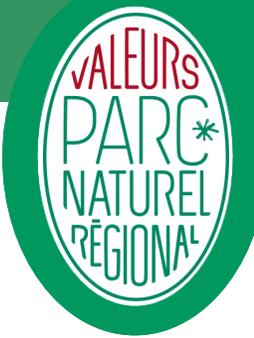
Bien utiliser son masque : <https://urlz.fr/cL4k>

AFNOR : masques-barrieres.afnor.org/ (normes pour masques en tissu, plateforme d'achat, patrons)

CRITÈRE RÉFÉRENCE VALEURS PARC

4. Par ses pratiques et sa communication, l'entreprise encourage les **comportements écocitoyens**.
7. L'entreprise fait la promotion des **prestations, produits locaux** (y compris les autres **produits marqués**) et des **activités économiques sur le Parc**.
11. L'entreprise a identifié, seule ou avec l'aide du Parc, les principaux **impacts environnementaux** liés à son activité

Sortir protégé DE FAÇON CITOYENNE ET DURABLE



Idées concrètes pour votre établissement

COMMUNIQUER POUR SENSIBILISER

Rappeler à vos clients que le port du masque est uniquement recommandé si la distance physique d'un mètre ne peut pas être assurée.

Rappeler que **les masques à usage unique sont nocifs pour l'environnement** :
« Les masques jetables ne sont pas en tissu ! Ils sont en plastique (polypropylène) et mettent 450 ans à se décomposer dans la nature. »

Inciter vos clients à **venir avec leurs masques lavables** en les rassurant que vous avez tout ce qu'il faut pour les laver.

Indiquer les **ateliers de couture** et autres endroits qui vendent des masques lavables autour de chez vous.



Communiquer sur la réalité de la **circulation du virus** dans votre département.

Rappeler que les **vacances zéro déchets**, c'est aussi utile **pour être serein face au virus**.

→ Inciter les clients à venir avec leurs sacs de courses, gourdes, boîtes à goûter, etc.

S'ÉQUIPER

Pour permettre aux clients de gérer leurs masques lavables

SI VOTRE HEBERGEMENT A UNE CUISINE

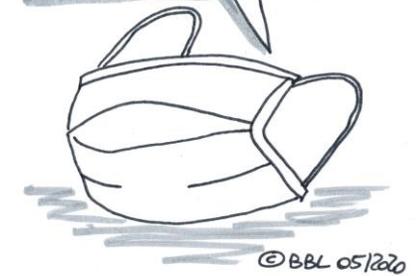
Vos clients pourront faire bouillir leurs masques. Une cuillère en bois pour les suspendre par les élastiques dans la casserole est très utile.

SI VOTRE HEBERGEMENT N'A PAS DE CUISINE

Vous pouvez mettre à disposition :

- Une bouilloire
- Une petite bassine
- Des pinces à linge

Pensez à vous assurer qu'il y a un endroit pour les faire sécher.



IDEE

Si vous avez un atelier de couture à proximité qui fabrique des **masques lavables à la « couleur locale »**, cela pourrait être un joli **cadeau d'accueil** pour vos clients en long séjour.

Attention de choisir des masques répondant aux recommandations AFNOR.

L'ÉTAT RECOMMANDE



#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19
HÔTELLERIE :
KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19



Femme de chambre (hôtellerie) :
quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

Extrait

- **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.**
- Évitez de secouer la literie ou les serviettes.
- **Évitez 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 souillé 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.**

Cette fiche n'est pas un protocole sanitaire. Elle cherche à fournir une information sur les alternatives aux produits de type javel et une recommandation sur des produits respectueux de l'environnement répondant tout de même aux exigences réglementaires.



LIENS UTILES

Fiches métiers du Ministère du Travail avec protocoles de déconfinement

Exemple : fiche métier femme de chambre

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_hotellerie_v07052020.pdf

CRITÈRE RÉFÉRENCE VALEURS PARC

11. L'entreprise a identifié, seule ou avec l'aide du Parc, les principaux **impacts environnementaux** liés à son activité.
13. L'entreprise choisit des **matières premières** et des **fournisseurs respectueux** de l'environnement, quand ils existent.

Nettoyer avec des PRODUITS ÉCOLOGIQUES



Idées concrètes pour votre établissement

COMMUNIQUER POUR SENSIBILISER

De manière générale, il est important de **communiquer sur les mesures sanitaires** que vous mettez en place : **INFORMER LE CLIENT, C'EST LE RASSURER!**

Attention ! Dire qu'on respecte les mesures sanitaires, c'est bien. Dire comment c'est encore mieux! Et c'est ainsi que vous pouvez également parler de votre **engagement pour l'environnement** et en faire un **avantage concurrentiel**.

Expliquer que pour nettoyer les surfaces, il convient **d'utiliser des produits contenant un tensioactif** (solubilisant les lipides) présent dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants, qui viennent également dégrader les lipides de l'enveloppe du virus SRAS-CoV-2 et ainsi l'inactiver.

Informez sur **l'utilisation de produits alternatifs** à l'eau de javel mais bénéficiant d'écolabels et répondant aux normes **virucides EN 14476 pour la désinfection en cas de besoin**.

Expliquer que le **recours au jetable n'est pas la seule solution**. S'agissant de lingettes, de linge de lit ou de tout autre élément textile : un cycle de lavage à 60° pendant 30 minutes suffit à rendre l'objet propre et sain.

Afficher la fréquence du ménage.

IDEE

Conseillez à vos clients **d'aérer systématiquement l'hébergement** (climatisation et chauffage éteints bien-sûr).

ALTERNATIVE

DESINFECTANT POUR SURFACES certifié Eco Garantie, CSE, Vegan Society

<https://www.sonett.eu/eur/index.php?id=32&lang=fr>

Bidons de 0,5L, 1L et 10L

PROSENS CITRUS certifié ECOCERT :

<https://www.prosens.pro/citrus-nd/>

<https://ruedelhygiene.fr/citrus-nd-nettoyant-desinfectant-bidon-5l/>

Bidon de 5 L : 17€HT :

<https://ruedelhygiene.fr/prosens-citrus-sanit/>

ECODETERGENT certifié par ECOCERT Greenlife

Bidon de 5 L : 24€40.

<https://ruedelhygiene.fr/chriox-sanit-ecocert-bidon-5l/>

CHRIOX certifié ECOCERT :

Bidon de 5L (Sanit) : 24€40 HT

<https://ruedelhygiene.fr/chriox-sanit-ecocert-bidon-5l/>

Bidon de 5L (spray) : 35€HT / 42€TCC

<https://www.stever.fr/chriox-spray-desinfectant-virucide-ecocert.html>

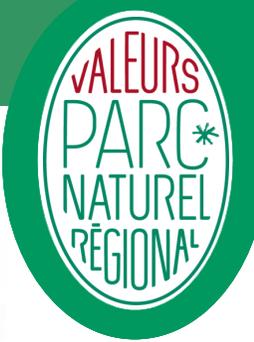
ADABIO désinfectant :

<https://www.iblspecific.com/produit-ibl/apabio-desinfectant-bio-ecologique-covid19/>

<https://www.hellopro.fr/apabio-desinfectant-100-bio-1001527-1313659-produit.html>



UN ACCUEIL CHALEUREUX en toute sérénité



L'ÉTAT RECOMMANDE



INFORMATION CORONAVIRUS

COVID-19

PROTÉGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES



Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydro-alcoolique



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir



Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter



Éviter de se toucher le visage



Respecter une distance d'au moins un mètre avec les autres



Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades



En complément de ces gestes, porter un masque quand la distance d'un mètre ne peut pas être respectée



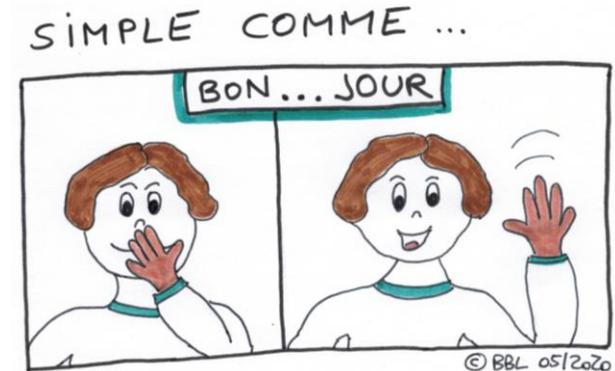
GOVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS



0 800 130 000
(appel gratuit)

W40394-001-2003 - 20 mars 2020

Les gestes protecteurs rendent impossibles certaines pratiques et traditions pour un accueil chaleureux : faire la bise, se serrer la main, se toucher tout court. Alors comment montrer à vos clients que vous êtes heureux de les recevoir? Quid des cadeaux d'accueil, des pots d'accueil, etc.?



LIENS UTILES

<https://www.franceinter.fr/societe/coronavirus-10-facons-de-se-dire-bonjour-sans-se-faire-la-bise-ou-se-serrer-la-main>

<https://www.lci.fr/sante/video-coronavirus-comment-se-dire-bonjour-sans-se-faire-la-bise-ou-se-serrer-la-main-3028-2147035.html>

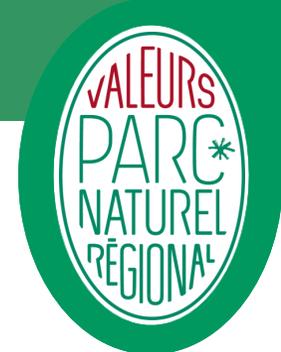
CRITÈRE RÉFÉRENCE VALEURS PARC

7- L'entreprise fait la promotion des **prestations, des produits locaux** (y compris les autres **produits marqués**) et des **activités socio-économiques sur le Parc**.

104- Par ses pratiques et sa démarche, le bénéficiaire encourage la **découverte de l'ensemble du territoire afin d'éviter la concentration sur quelques sites emblématiques et fragiles**.

106H. L'entreprise propose un **accueil privilégié et personnalisé** « Valeurs Parc naturel régional », fait de partage et de convivialité.

UN ACCUEIL CHALEUREUX en toute sérénité

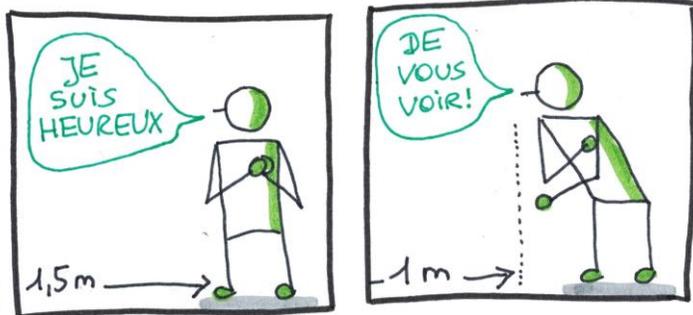
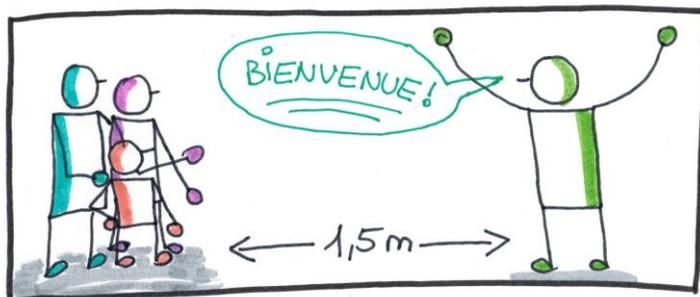


Idées concrètes pour votre établissement

COMMUNIQUER POUR SENSIBILISER

Phrase à inclure dans votre mail de confirmation de réservation : « **A votre arrivée, nous ne pourrons ni vous serrer la main, ni vos faire la bise. Mais soyez sûrs que nous sommes heureux de vous recevoir !** »

ACCUEIL EN VACANCES



AVEC DISTANCE
MAIS BONNE AMBIANCE.

©BBL 05/2020

ALTERNATIVE

Accueillir les bras grands ouverts

Bonjour en langue de signes pour adultes :
https://www.youtube.com/watch?v=defJsB_CJmov

Bonjour en langue de signes simplifié pour les enfants :
https://www.youtube.com/watch?v=1z_31QeoBCw

Bonjour asiatique : mains jointes et inclinaison

Bonjour maghrébin : main portée au cœur

Un enchaînement : bras ouverts puis porter la main au cœur et s'incliner légèrement (pas trop sinon on diminue la distance physique)

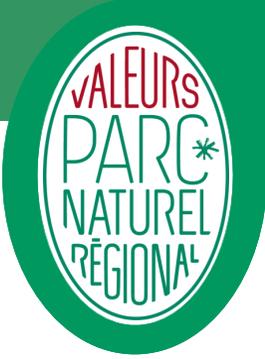
Pensez à regarder la personne que vous saluez bien dans les yeux !

Attention !! aux propositions sur le web : souvent, elle ne respectent pas 1 m de distance (p.ex. le salut du coude).

IDEE

Vous pouvez aussi demander à vos clients ce qui les met le plus à l'aise et adopter ces gestes-là.

Vous pouvez trouver un bonjour différent pour/avec les enfants.



OÙ TROUVER LES INFORMATIONS QUI ME CONCERNENT ?

Page INFO-CORONAVIRUS grand public du gouvernement : gouvernement.fr/info-coronavirus

Conditions de déconfinement et fiches métiers et du Ministère du Travail : travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/

En charge de l'organisation et des réglementations locales liées au déconfinement : votre [préfecture](#)

Cartes de **circulation du virus** : solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/etat-des-lieux-et-actualites/article/indicateurs-de-l-activite-epidémique

Actions engagées par le **Ministère de l'écologie** : ecologique-solidaire.gouv.fr/covid-19-retrouvez-lensemble-des-actions-engagees-ministere

Informations spécifiques **entreprises** : cci.fr/coronavirus-entreprise et votre CCI locale

Informations spécifiques **agriculteurs** : chambres-agriculture.fr/exploitation-agricole/gerer-son-entreprise-agricole/coronavirus/

Informations spécifiques **artisans** : artisanat.fr/covid19-les-reponses-vos-questions et votre CMA locale

Groupe privé Facebook pour les propriétaires de **Gîtes et Chambres d'hôtes** : <https://www.facebook.com/groups/403560345458/>

Etat des **mobilités internationales vers la France** (carte Atout France des frontières ouvertes) : <https://datastudio.google.com/reporting/d14bf11f-8788-4c59-b8bd-3b545f8d19e5/page/XNxJB?s=pFHDtF30WJU>

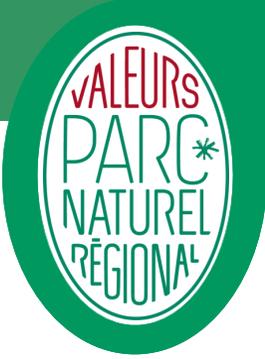
AIDES FINANCIÈRES SPÉCIFIQUES COVID-19

Plateforme nationale pour vous permettre d'identifier les différentes aides dont vous pouvez bénéficier : plan-tourisme.fr/

Aide pour mettre en œuvre les mesures de protection (pour les indépendants) dite « **Prévention COVID** » : ameli.fr

Fond des solidarité mis en place par l'état : impots.gouv.fr

Les Régions ont également mis en place des fonds de solidarité et d'aides : pensez à consulter régulièrement le site de votre Conseil Régional.



DOCUMENTS PRÊTS A L'EMPLOI

Affiches Gestes barrières, distanciation physique et gestion des déchets : gouvernement.fr/info-coronavirus/ressources-a-partager#sub-section-sb1424

Dont une affiche sur les déchets et la protection de l'environnement : [gouvernement.fr/sites/default/files/affiche - proteger sa sante et proteger lenvironnement.pdf](https://gouvernement.fr/sites/default/files/affiche_-_proteger_sa_sante_et_proteger_lenvironnement.pdf)

Affiches : porter un masque, se laver les mains, ... santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/maladies-et-infections-respiratoires/infection-a-coronavirus/articles/coronavirus-outils-de-prevention-destines-aux-professionnels-de-sante-et-au-grand-public#block-234275

Dont affiches « comment se protéger » et « que faire si je suis malade » disponibles en plusieurs langues !!!

LIRE ET AGIR :

Benchmark ATOUT FRANCE sur les mesures sanitaires avec beaucoup d'exemples de mise en place (y compris technologies utiles) :

<http://www.atout-france.fr/actualites/mesures-sanitaires-benchmark-des-technologies-utiles>

ZEROWASTE France appelle à débattre de l'impact environnemental des mesures prises dans le cadre du déconfinement : zerowastefrance.org/deconfinement-le-recours-massif-au-jetable-ne-doit-pas-etre-lunique-proposition/



Fédération des Parcs naturels régionaux de France

9, rue Christiani – 75018 Paris

Tél. 01 44 90 86 20 – Fax. 01 45 22 70 78



Contact : Stéphane ADAM

sadam@parcs-naturels-regionaux.fr

www.consommer-parc.fr



www.parcs-naturels-regionaux.fr

Rejoignez-nous
sur les réseaux sociaux



fb.com/FederationPNR



@FederationPNR