

COVID-19

Guide des bonnes pratiques sanitaires

POUR LES GUIDES TOURISTIQUES
de Madagascar



JUIN 2020



EDITO

Faire barrière à la propagation du coronavirus est l'affaire de tous afin de protéger notre source de revenus et notre outil de travail que nous soyons hôtelier, restaurateur ou acteur du tourisme à Madagascar.

Ensemble soyons vigilants pour faire revenir nos clients, qu'ils soient nationaux ou internationaux. Rassurez vos collaborateurs en matière de prévention et soyez proactifs, ils jouent un rôle important pour limiter la propagation du virus. Il est donc important de les sensibiliser et de bien les former sur les mesures d'hygiène et de sécurité à mettre en place.

Ce guide sanitaire a été élaboré par les organisations professionnelles représentatives du secteur des guides afin de donner aux entreprises les consignes sanitaires nécessaires à l'exercice de leur activité dans le respect de la sécurité et de la santé de l'ensemble des salariés. Ce protocole sanitaire a vocation à s'appliquer le temps de l'épidémie de covid-19, et pourra évoluer selon les instructions gouvernementales.



UN GUIDE SANITAIRE POUR UNE REPRISE D'ACTIVITÉ DANS LES MEILLEURES CONDITIONS



Rassurer les salariés

En attestant de l'application de pratiques sanitaires adaptées



Rassurer les clients

Grâce à un guide disponible dans les établissements et sur les sites officiels



Standardiser les pratiques

Via un standard commun co-construit avec la filière et les autorités locales

Vous trouverez dans ce guide :

- Les mesures sanitaires incontournables qui doivent impérativement être mises en place
- Des recommandations : critères vivement conseillés pour renforcer les mesures obligatoires

SOMMAIRE

COVID-19 : CE QU'IL FAUT SAVOIR

1 Rappel des risques de transmission	01
2 Rappel des symptômes	01
3 Rappel des gestes barrières	02

TRONC COMMUN À TOUS LES MÉTIERS

4 Comment se laver les mains ?	03
5 Comment mettre, porter puis enlever un masque ?	04
6 Comment gérer vos déchets ?	05
7 Quels affichages mettre en place ?	05
8 Comment gérer son stress en cette période de crise sanitaire ?	06
9 Comment gérer une personne présentant des symptômes ?	07
10 Quelles nouvelles habitudes à prendre ?	08

FOCUS MÉTIERS

11 Guide	10
12 Chauffeur	12



COVID-19 : CE QU'IL FAUT SAVOIR

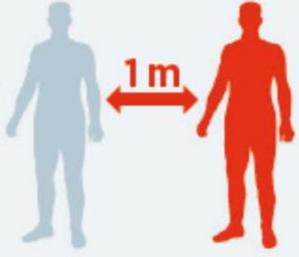
1 | Quels sont les risques de transmission du Covid-19 ?

Transmission

Par voie aérienne

Par les **postillons** émis lorsqu'une personne infectée **tousse** ou **éternue**.

Distance minimale de sécurité avec une personne infectée : **1 m**



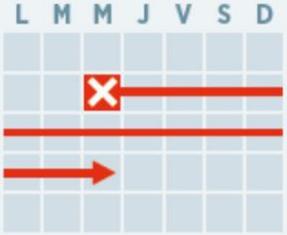
Par contact

En se touchant les **yeux**, la **bouche**, ou le **nez** **avec les mains** après avoir été en contact avec une **surface contaminée**.

Durée d'incubation

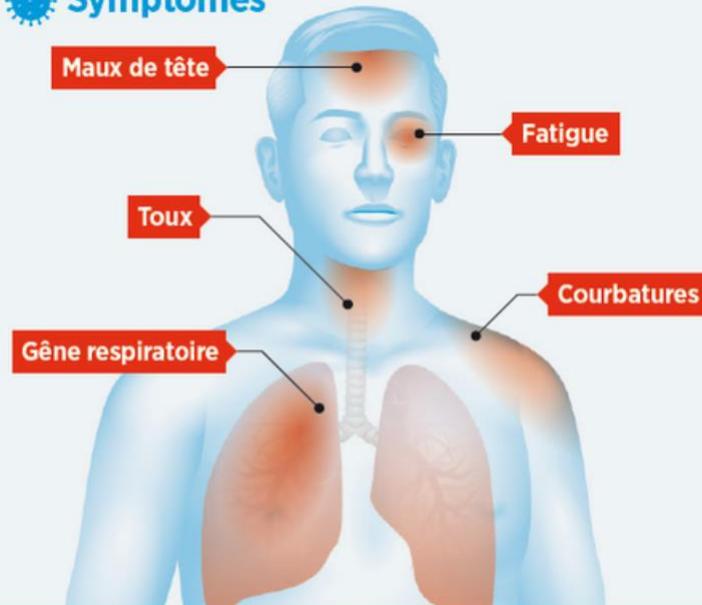
14 jours après le dernier contact à risque

L	M	M	J	V	S	D
			X			



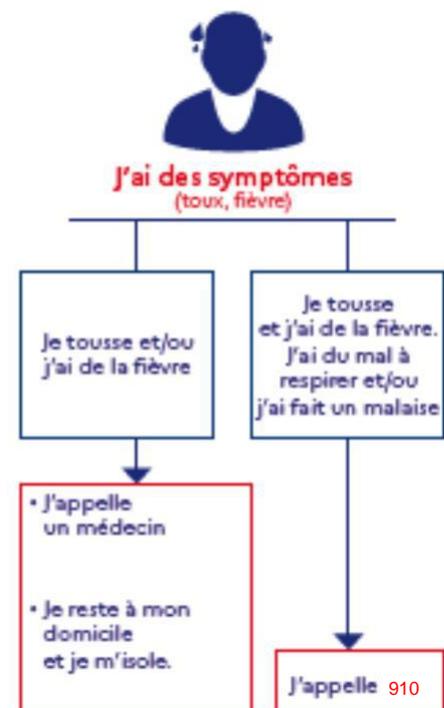
2 | Quels sont les symptômes du Covid-19 ?

Symptômes



Surveiller l'apparition de symptômes d'infection : difficultés respiratoires, fièvre supérieure ou égale à 38 °C, frissons, fatigue intense, douleurs musculaires inhabituelles, maux de tête.

NUMEROS D'URGENCE
910 ou 211



COVID-19 : CE QU'IL FAUT SAVOIR

3 | Quels sont les gestes barrières ?

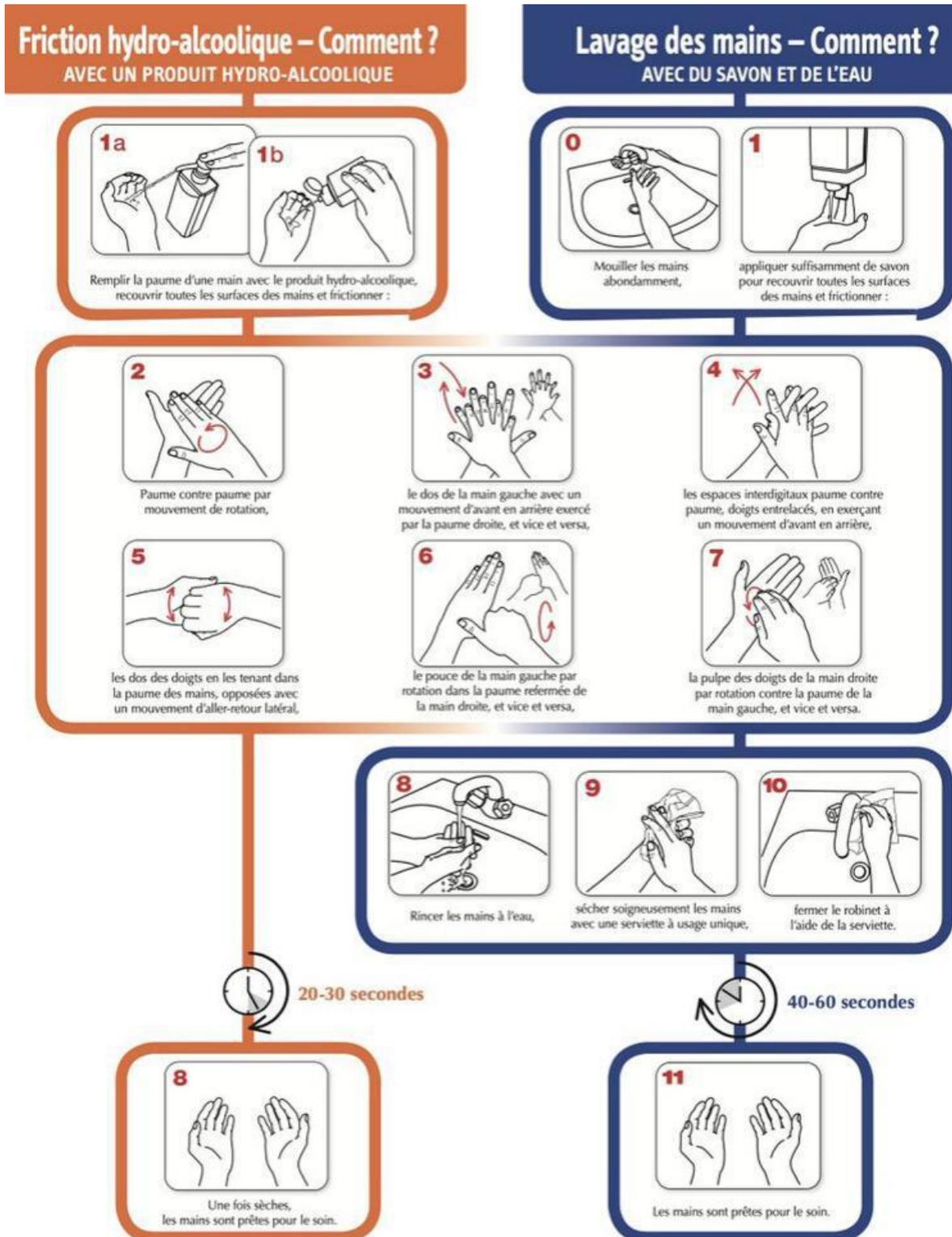
- Bien se laver les mains régulièrement (toutes les heures) pendant 40 secondes minimum avec de l'eau et du savon, s'il est impossible de se laver les mains avec de l'eau et du savon, vous pouvez utiliser un désinfectant ou un gel hydro alcoolique pour les mains à base d'alcool d'un minimum de 60% de concentration ;
- Tousser dans le pli du coude ;
- Eviter de porter ses mains au visage ;
- Eviter les contacts avec des gens malades ;
- Demeurer à la maison si vous avez des symptômes de la grippe (Fièvre, toux, maux de tête, courbatures...) ;
- Eviter les poignées de main et les accolades ;
- Garder une distance de 1m au moins ;
- Porter le masque obligatoirement sur son lieu de travail à tout moment. (Le masque doit couvrir la bouche et le nez pour éviter la contamination lors de la respiration au cas où il y aurait des particules de virus dans l'air).



TRONC COMMUN À TOUS LES MÉTIERS

4 | Comment se laver les mains ?

Se laver les mains au savon et à l'eau lorsqu'elles sont visiblement souillées, sinon utilisez la friction hydro-alcoolique :



TRONC COMMUN À TOUS LES MÉTIERS

5 | Comment mettre, porter puis enlever un masque ?

Les masques certifiés ne sont pas obligatoires. Les masques peuvent être lavables, faits maison aux conditions qu'ils répondent aux caractéristiques des normes AFNOR.

Comment porter son masque

- 

1 Friction des mains par solution hydro-alcoolique ou lavage à l'eau et au savon
- 

2 Prenez le masque, le bord rigide vers le haut et marque ou face colorée à l'extérieur. Placez-le sur le visage en le tenant par les lacets supérieurs
- 

3 Nouez les lacets supérieurs sur le haut de la tête, puis nouez les lacets inférieurs au niveau de la nuque. Ne pas tenir compte de cette étape si masque à élastique
- 

4 Pincez le haut du masque sur la racine du nez
- 

5 Abaissez le bas du masque sous le menton
- 

6 À partir de cet instant ne portez plus les mains sur votre masque. Changez-le après quatre heures ou dès qu'il est mouillé
- 

7 Avant retrait du masque, friction des mains par solution hydro-alcoolique ou à défaut lavage à l'eau et au savon
- 

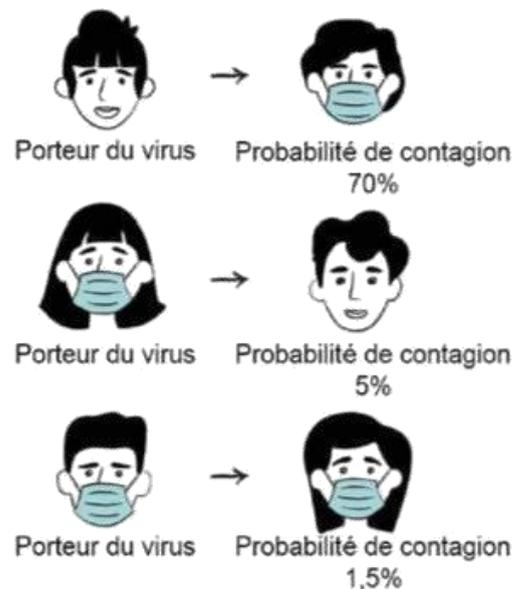
8 Ôtez le masque en veillant à ne toucher que les lacets/élastiques. Détacher ceux du bas, puis ceux du haut
- 

9 Jetez le masque dans une poubelle (DASRI ou filière disponible), puis lavez-vous les mains ou utilisez une solution hydro-alcoolique

Comment utiliser son masque



Pourquoi porter un masque



Le masque doit couvrir le nez, la bouche et le menton. Une fois que le masque est bien en place, il ne faut jamais le toucher avec les mains mais l'ajuster et le manipuler par les élastiques. Sinon, la partie filtrante ne le serait plus, elle ne sera plus propre, ni hermétique.

TRONC COMMUN À TOUS LES MÉTIERS

6 | Comment gérer vos déchets ?

- Réduisez au maximum votre production de déchets.
- Ne rien déposer hors des poubelles.
- Si possible, munissez-vous de gants pour déposer vos sacs dans la poubelle. Puis, à votre retour nettoyez les gants à l'eau savonneuse, puis lavez-vous les mains.

Pour les déchets susceptibles d'être contaminés (Salariés et clients) :



7 | Quels affichages mettre en place ?

Informier et prévenir, pour vous protéger et protéger vos salariés comme vos clients.

Pour les salariés :

- Où ? Sur les panneaux d'affichages obligatoires, à l'entrée employés, dans les vestiaires, en salle de pause.
- Quoi ? Gestes barrières ; Consignes de lavage des mains ; Nouvelles procédures et organisations de travail ; Rendez-vous aux réunions ou formations spécifiques ; Horaires des temps d'échange entre direction et salariés.
- Comment ? En Malagasy et Français et/ou avec des pictogrammes.

Pour les clients :

- Où ? À l'entrée, à la réception/accueil, dans les parties communes et ascenseurs, dans les sanitaires collectifs, dans les chambres, dans la salle de restauration et dans les cuisines, à la piscine/spa...
- Quoi ? Initiatives mises en place pour garantir la sécurité sanitaire pendant le séjour ; Gestes barrières et distanciation physique ; Invitation à adopter une bonne hygiène des mains ; Port du masque en cas de symptômes ; Modalités et/ou fréquence de désinfection de tel ou tel lieu ; Nouvelles organisations et modalités d'accès aux services de l'établissement ; Fermeture ou modification du fonctionnement de certains services.
- Comment ? En plusieurs langues et/ou avec des pictogrammes. Mettre également en place un marquage au sol pour faciliter la distanciation physique dans les files d'attente (réception, petit-déjeuner...).

Pour les fournisseurs ou sous-traitants :

- Où ? À l'accueil des fournisseurs, prestataires et sous-traitants (quai de livraison...), en amont de leur venue par email.
- Quoi ? Nouvelles procédures et organisations des interventions.
- Comment ? En Malagasy et Français et/ou avec des pictogrammes

TRONC COMMUN À TOUS LES MÉTIERS

8 | Comment gérer son stress en cette période de crise ?

Rassurer ses collaborateurs est primordial pour qu'ils puissent appliquer sereinement les mesures sanitaires nécessaires à leur sécurité, à celle de leurs collègues et à celle des clients. Ce guide explique par quels moyens minimiser les risques de contamination, et créer un environnement de travail adapté à cette situation.

Néanmoins voici quelques conseils pratiques pour mieux gérer les émotions liées au Covid-19 :



C'est normal de se sentir triste, stressé, désorienté, en colère ou effrayé lors d'une crise.

Parler à quelqu'un en qui vous avez confiance peut vous aider.



Vérifiez ce dont vous entendez parler sur le Coronavirus.

Tenez-vous informés et à jour ; utilisez des sources de confiance comme les autorités sanitaires, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), ou la Croix-Rouge.



Pas d'inquiétude ni d'agitation inutiles !

Réduisez le temps que vous et votre famille passez à lire ou à regarder des informations que vous trouvez pénibles.



Utilisez les techniques qui ont déjà marché pour vous lors d'événements passés.

Utilisez ces compétences pour vous aider à gérer vos émotions durant cette épidémie.



Si vous devez rester à la maison, maintenez un mode de vie sain.

Des repas équilibrés, un bon sommeil, de l'exercice et un contact social avec votre famille et vos amis à la maison et à distance.



Gérez sainement toutes vos émotions.

Si vous vous sentez submergé, parlez-en à un professionnel de santé. Il vous orientera vers un soutien psychologique ou médical en fonction de vos besoins.

9 | Comment gérer une personne présentant des symptômes ?

A/ Si l'un de vos salariés présente des symptômes

- **Le responsable hygiène** doit veiller à la santé des collaborateurs et suspendre l'activité de toute personne présentant un risque ou des signes de contamination.
- En cas de contamination ou de suspicion de contamination d'un collaborateur, se reporter aux consignes en cas de symptômes et avertir la brigade d'intervention Covid-19.
- En cas de symptôme évocateurs survenant sur le lieu de travail :
 - Isoler le salarié (dans une pièce à part),
 - Eviter les contacts avec les collègues (garder une distance de plus d'un mètre)
 - Appliquer les gestes barrières et organiser le retour à domicile
 - Le salarié contacte son médecin traitant
 - Appeler le **910** seulement en cas d'urgence
 - Informer les autres salariés d'un cas potentiel

B/ Si l'un de vos clients présente des symptômes

Dresser une liste des professionnels de santé joignables facilement par téléphone (noms, distances, coordonnées) et indiquer ces informations dans un livret spécifique.

Pendant son trajet :

- Inviter le client à communiquer sur son état de santé
- Inciter le client à rester isolé en attendant l'avis du médecin.
- S'assurer qu'il dispose de masques et de savon, sinon lui en fournir.

Après son départ :

- Consigner la zone concernée (local, salon...) pendant 4 heures par un balisage
- Aérer la pièce quand c'est possible. Avant de nettoyer les surfaces de l'espace occupé par le client malade, attendez au minimum 4 heures et de préférence 12 à 24 h si cela est possible, afin de réduire le risque d'exposition.

Dans les deux cas (A et B), le coronavirus pouvant probablement survivre plus de 3 heures sur des surfaces sèches, procéder à un nettoyage humide des points de contact, des surfaces et des sols. Suivre le protocole de gestion des déchets. Mettre en place la procédure spéciale de traitement du linge.

10 | Quelles nouvelles habitudes mettre en place ?

1/2

Identifier puis nommer un référent COVID au sein de votre structure.

Son rôle consiste à :

- Former tous les collaborateurs sur les nouvelles procédures mises en place
- Vérifier la mise en œuvre des gestes barrières et des bonnes pratiques par tous les employés ainsi que tout au long du parcours client.
- S'assurer de la visibilité des consignes d'hygiène et sécurité dans les zones d'accueil, dans les véhicules et dans les locaux du personnel.
- S'assurer de l'approvisionnement permanent des consommables pour tous les véhicules et dans tous les locaux, il s'assure de ne pas être en rupture des consommables suivants :
 - Gel hydroalcoolique ;
 - Masques ;
 - Lingettes de désinfection ;
 - Eau de javel, ou solution de désinfection ;
 - Savon liquide ;
 - Essuies main jetables ;
 - Sacs poubelles.

Locaux et Bureaux d'accueil

- Demander un lavage de mains systématique ou une désinfection par gel hydro-alcoolique à chaque personne entrant dans l'entreprise.
- Interdire l'entrée à toute personne extérieure présentant des symptômes tels que fièvre, toux, courbatures, difficultés pour respirer.
- Bloquer les portes en position ouverte, si les portes ne sont pas automatiques.
- Mettre en place des accès entrée/sortie bien différenciés (dans le temps ou l'espace) afin d'éviter le croisement des personnes, par exemple en les matérialisant au sol.
- Aération régulière des locaux au moins 2 à 3 fois par jour pendant 15 min
- S'assurer qu'il y a gel, savon, essuie main à usage unique, mouchoirs à usage unique, poubelles en accès facile dans tous les locaux.
- Au niveau du guichet d'accueil mise en place d'un plexiglas ou port d'un masque
- Pas d'objet personnel sur le bureau, pas de restauration sur le bureau
- Suspendre l'utilisation des fontaines à eau au profit de bouteilles d'eau individualisées
- Pas de prêt d'objets (stylo, téléphone...)
- Pas de ventilateur électrique individuel ni de climatiseur
- Contrôle et visite systématique auprès du service social/sanitaire de la société.

Nettoyage

- Désinfection régulière des bureaux, des toilettes et salle de pause
- Désinfection régulière des poignées de portes, interrupteurs, boutons d'ascenseur, rampes...
- Désinfection des claviers, souris, imprimantes, photocopieur, téléphone...
- Désinfection du terminal de carte bancaire
- Nettoyage quotidien des sols à l'humide, l'aspirateur est déconseillé, sauf si toute autre solution de nettoyage est impossible.
- Désinfection systématique de l'enceinte et du lieu de travail en fin de journée. Ne pas surdoser les produits de nettoyage et bien lire les étiquettes.

10 | Quelles nouvelles habitudes mettre en place ?

2/2

Personnel

- Restriction, rotation du personnel en service pour diminuer le risque et horaires adaptés.
- Demander aux employés présentant des symptômes grippaux de ne pas venir dans l'entreprise.
- Prise de température quotidienne à l'arrivée des employés.
- Tenue de ville différente de la tenue de travail. Mise à disposition d'un vestiaire.
- Port de masque obligatoire.
- Respect de la distanciation de 1mètre.
- Interdire tout contact direct entre les employés et avec les clients.
- Pour les chauffeurs, nettoyage des mains avec de l'eau et du savon avant la prise en charge du véhicule.
- Sensibiliser les collaborateurs à l'application des gestes barrière en dehors du travail : dans la rue, au sein de leur foyer ou dans les commerces.

Véhicule

- Renforcer les vérifications du bon état des véhicules (pneumatiques, pare-brise, essuie-glaces, etc.) pour ne pas être obligé d'aller au garage pour une intervention non planifiée.
- Présence permanent d'un gel désinfectant dans chaque véhicule, réserve d'eau et de savon, des serviettes à usage unique ou lingette désinfectante, mouchoirs jetables et surtout des sacs poubelles.
- Tous les véhicules doivent être équipés de kit sanitaire avec thermomètre laser.
- Si le véhicule est partagé entre plusieurs chauffeurs, protéger le siège par un tissu lavable (à laver à 60°) ou un film plastique et le jeter après utilisation entre chaque chauffeur.
- Nettoyage et désinfection systématique de tous les véhicules après chaque utilisation (clés, poignées, volant, levier de vitesses, tableau de bord, habitacle...).
- Mise en place d'une fiche de suivi de nettoyage pour les chauffeurs (horodatée et signée).
- Respect du nombre passagers selon le type de véhicule.
- Eviter de mettre la climatisation ou la ventilation pour éviter la propagation rapide du virus à l'intérieur du véhicule. Favoriser l'aération du véhicule.
- Pendant le trajet et dans la mesure du possible, faire des arrêts toutes les 2 heures pour aérer les véhicules ouvrir les portières durant 15 minutes.
- Ne pas proposer de boissons ou friandises durant le transport.

Passagers

- Prise de température des clients avant d'embarquer dans le véhicule.
- Port du masque obligatoire.
- Mettre à disposition des passagers à bord de chaque véhicule un affichage indiquant les gestes barrières.
- Le chauffeur doit informer son responsable dans le cas où une personne présenterait des symptômes d'infection au Covid-19.
- Le client ouvre et ferme lui-même la porte du véhicule.
- Les passagers ne sont pas autorisés à manger dans le véhicule.

11 | Protocoles Guide touristique



LES INCONTOURNABLES

1. **Se laver régulièrement les mains (entre autres avant et après chaque activité) à l'eau et au savon ou avec une solution hydro-alcoolique. A cet effet, chaque organisateur met à disposition des clients les produits nécessaires et les poubelles pour la collecte des déchets.**
2. **Le port du masque est obligatoire pour tous les participants aux visites, à partir de 6 ans. Le masque n'est pas fourni par le guide ; chaque client doit donc se doter de son propre masque.**
3. **Le guide, le gestionnaire ou le lieu de visite se réserve le droit de refuser toute personne qui ne portera pas de masque, ou refusera l'application des gestes barrières.**
4. **Prise de température obligatoire à l'entrée des parcs.**
5. **La visite par groupe est limitée à 10 personnes maximum. Un guide pour 4 personnes pour les Parcs Nationaux.**
6. **La distance de sécurité de 1 mètre doit être respectée entre chaque personne du groupe.**
7. **Dans l'éventualité où plusieurs groupes de 10 personnes se retrouvent au même endroit, veillez à ce que les groupes restent distants de 4 mètres minimum, pas de mélange des groupes.**
8. **Pour certaines activités le port des gants pourrait être conseillé, comme le passage de pont de cordes.**

12 | Protocoles Guide touristique

LES RECOMMANDATIONS



9. Réfléchir à la diversification des circuits et programmes proposés aux touristes pour limiter les croisements de groupe ou un nombre de 10 personnes dans un même lieu.
10. Lors des sorties, appliquer dans la mesure du possible le principe de marche en avant, c'est à dire ne pas revenir sur ces pas, surtout avec les groupes.
11. Pour les activités marines et lacustres, respecter les gestes barrière, groupe de 10 personnes maximum, 1 mètre entre chaque personne.
12. Pour les plages, piscines naturelles, distanciation d'1 mètre, pas de contact, pas d'interdiction de baignade si l'eau n'est pas stagnante.
13. Dans les lieux qui le nécessitent, seul le guide touche et ouvre les portes.
14. De façon générale, privilégier les activités dynamiques en plein air.



12 | Protocoles Chauffeur

LES INCONTOURNABLES



1. Ne pas mettre de gants pour la conduite.
2. Le chauffeur doit disposer de 6 masques lavables, masque à changer toutes les 4 heures.
3. Les passagers sont invités à garder une distance d'1 mètre entre eux.
4. Informer les clients des protocoles sanitaires mis en place avant, pendant et après le trajet.
5. Ne pas poser de bagages sur la banquette arrière sauf s'il s'agit d'un petit sac.
6. Eviter l'attroupement autour du véhicule. Fermer les fenêtres lors des arrêts.
7. Encadrer les clients sur chaque stop et chaque visite s'il y en a, pour réduire le contact physique avec les vendeurs ambulants.
8. Anticiper chaque activité pour éviter aux clients de rester dans une file d'attente ou de rester longtemps dans un endroit.
9. Respecter les dispositions nécessaires pour séparer le conducteur des voyageurs d'une distance au moins égale à 1 mètre et en informer les passagers suivant les directives du CCO :
 - Véhicule 4 places = 3 personnes inclus le chauffeur
 - Véhicule 7 places = 5 personnes inclus le chauffeur
 - Véhicule 9 places = 6 ou 7 personnes inclus le chauffeur
 - Véhicule 12 places = 7 personnes inclus le chauffeur
 - Véhicule 15 places = 8 personnes inclus le chauffeur
 - Véhicule 18 places = 10 personnes inclus le chauffeur
 - Véhicule 23 places = 12 personnes inclus le chauffeur
 - Véhicule 32 places = 18 personnes inclus le chauffeur
10. Durant le circuit prise de température quotidienne du chauffeur et des passagers.
11. Un lavage des mains ou une désinfection au gel hydro-alcoolique doit être effectué avant de rentrer dans le véhicule (après une sortie, une pause, une visite, un achat...).
12. Le véhicule doit être désinfecté par le chauffeur chaque fin de journée et avant chaque départ. Une fiche de suivi à chaque désinfection doit être complétée.
13. En cas de contrôle sur la route avec un passager présentant des symptômes, le passager sera pris en charge par le service santé ou les forces de l'ordre pour effectuer un test dans le CSB II le plus proche.

12 | Protocoles Chauffeur



LES RECOMMANDATIONS

14. Le chargement et déchargement des bagages devra se faire soit par les clients pour les véhicules de transport individuel soit par un porteur pour les véhicules de transport collectif après désinfection des bagages par les clients et désinfection des mains du porteur entre chaque bagage.
15. Pour les pauses et la restauration, veiller à choisir des lieux qui respectent les gestes barrières, pas de repas à l'intérieur du véhicule.
16. Les achats en cours de route doivent être faits avec précaution, les produits achetés doivent être emballés et placés dans le coffre ou sur le toit du véhicule.
17. Un sac poubelle doit être mis à disposition des passagers. Dans la mesure du possible isoler les déchets dans un carton fermé dans le coffre. Jeter dans une poubelle dès que possible en respectant le protocole de traitement des déchets page 5 du présent document.



Remerciements

POUR LEUR PARTICIPATION A LA REALISATION DE CE GUIDE



Amateur- Aventour- Bourdon Voyage- Chrismia Tours Mada- Cotisse- Détours Mada- Exclusive Mada- Go Travel
Madagascar Airtours- Mahay Expédition- Malagasya Travel- MalagasyCar- Mercure Voyage- Ramartour
Transmanda

Sources

Ministère de la Santé | CCO Ivato | Organisation Mondiale de la Santé | Santé publique France
Madagascar Hôtel Consultant - Cabinet de coaching, conseils et formations (MHC)
François Tourisme Consultants - Cabinet de conseils & Réseau d'experts internationaux (FTC)
Photos - Canva.com

CONTACT

Office National du Tourisme de Madagascar : operation@ontm.mg
Confédération du Tourisme de Madagascar : de@confederation-tourisme.mg