



Agence Sénégalaise de
Promotion Touristique | **DESTINATION
SÉNÉGAL**

GUIDE DES BONNES PRATIQUES HYGIENE ET SÉCURITÉ SANITAIRE DANS LE TOURISME



En prévision de la reprise de l'activité touristique au Sénégal, l'Agence Sénégalaise de Promotion Touristique (ASPT) se mobilise, certes, pour la définition de stratégies de relance innovantes et engageantes, mais ne perd pas de vue ce qui est le plus important, à savoir, la sécurité des personnes et la perception positive de la Destination Sénégal.

Aujourd'hui, l'anxiété partagée d'une exposition à une contamination au Covid impose un engagement fort en matière de prévention et d'hygiène, et ceci dans tous les secteurs d'activités, pour rassurer les touristes locaux et internationaux, les investisseurs, les tour opérateurs, les partenaires, les populations.

Des normes élevées d'hygiène sont déjà bien en place dans vos structures, mais au vu du contexte, vous devez aller plus loin avec la mise en œuvre de mesures supplémentaires, qui n'altèrent pas les valeurs de convivialité, de bien-être et de « Teranga » qui fondent le tourisme sénégalais.

C'est dans ce sens que l'ASPT a produit un guide de bonnes pratiques sanitaires destiné à accompagner les acteurs de la chaîne de valeur touristique au Sénégal dont les activités ont été fortement impactées par la crise du Covid 19.

Ce référentiel de recommandations est destiné à servir de base à la conception du Protocole sanitaire officiel de la Destination Sénégal et se veut être un modèle à l'échelle internationale de par sa démarche intégrée. De l'arrivée à l'aéroport, principale portée d'entrée du tourisme receptrice notamment de loisirs et d'affaires, jusqu'au départ de notre territoire, nous avons ainsi défini les standards, les gestes barrières auxquels nos clientèles sont familiarisées dans leur lieu de résidence ou dans d'autres destinations, et qui permettent d'endiguer tout risque de contamination au Covid 19 et protègent les clients et personnels.

Les recommandations sont faites sur la base d'un benchmarking international des protocoles sanitaires publiés par des destinations ou des opérateurs touristiques, des recommandations de l'OMT, de l'OMS, du World Tourism Council, et des mesures sanitaires usuelles édictées par les autorités sanitaires sénégalaises.

SOMMAIRE

RÈGLES GÉNÉRALES	04
ACCUEIL AÉROPORTUAIRE	12
TRANSFERT / TRANSPORT TOURISTIQUE	15
HÉBERGEMENT	17
RESTAURATION	26
SITES TOURISTIQUES / MUSÉES / VILLAGES ARTISANAUX	29
CONFÉRENCES & ÉVÈNEMENTS	31



RÈGLES GÉNÉRALES



Engagement de l'établissement

L'Établissement (Hôtel, Restaurant, Agence de voyages et de tourisme, Musée ou Site touristique) doit s'engager dans la démarche de sécurité sanitaire à travers :

- l'élaboration de règles, process, propres à son établissement et confinés dans un Manuel.
- la disponibilité des équipements nécessaires à la prévention des risques de contamination : masques, gels hydro-alcooliques, thermoflashes.
- la formation et la réorganisation de ses ressources humaines.

Les services dédiés au sein du Ministère du Tourisme et des Transports Aériens et les agences d'exécution fourniront, au besoin, soutien et assistance aux établissements dans l'application des protocoles standards.



EXEMPLE FORMULAIRE D'ENGAGEMENT AUX PROTOCOLES COVID-19

Je soussigné propriétaire / Directeur Général de, nous nous engageons par la présente, à respecter, dans toutes nos activités commerciales et dans tous nos locaux, véhicules, métiers et sites, les normes de l'industrie du voyage et du tourisme publiées par le Ministère du Tourisme et des Transports Aériens, et mises à jour périodiquement, et à continuer à y adhérer jusqu'à ce que ces protocoles soient abrogés ou remplacés par d'autres protocoles d'exploitation de l'industrie en matière de santé et de sécurité.

En outre, nous soutiendrons et assisterons les entreprises/micro-entreprises émergentes auprès desquelles nous nous approvisionnons dans le processus d'adhésion à ces protocoles COVID-19. Nous agissons ainsi en reconnaissance de notre rôle essentiel d'assurer la sécurité des transports, des hébergements et des activités et les expériences vécues dans tout le territoire national en cette période de pandémie COVID-19.

Nous nous engageons à respecter ces protocoles, car nous comprenons que nous avons la responsabilité de protéger notre personnel et de protéger nos invités, passagers, visiteurs et clients de la pandémie du COVID-19. Nous reconnaissons en outre que nous avons un devoir de vigilance particulier à l'égard du personnel, des invités, des clients, visiteurs et passagers à haut risque, en ce qui concerne le coronavirus.

Ainsi, nous adoptons et suivons ces protocoles parce que nous sommes conscients de notre devoir en tant qu'industrie, de soutenir les dirigeants de notre pays, dans leurs objectifs et dans les mesures prises pour minimiser la propagation du Coronavirus, et aplatir la courbe de la pandémie COVID-19, pour favoriser le bien-être de toute la population du Sénégal et de ses hôtes.

NOM
DATE
SIGNATURE

Communication des dispositifs sanitaires internes

- L'établissement devra communiquer à ses clients et employés sa charte sanitaire.
- La charte devra synthétiser les mesures sanitaires appliquées dans l'établissement et rappeler aux clients les gestes barrières à respecter, en termes d'hygiène, de distanciation sociale.
- Elle doit être disponible sur les supports d'information de l'établissement tels que le site web et être affichée, in situ, en print ou sur écran, en français et en anglais.
- Cette charte devra être visible et lisible au niveau des halls d'entrée, à l'accueil, dans les chambres d'hôtels, dans les parties communes, et dans tout lieu de passage des clients et employés.



Désignation d'un Responsable Hygiène

Dans chaque établissement touristique, un Référent hygiène doit être nommé. Dans une petite entreprise, ce sera le propriétaire ou le gestionnaire, tandis que les moyennes et grandes entreprises devront envisager de nommer un agent dédié relayé par des points focaux au sein des diverses unités.

Missions :

- Évaluation des risques de tous les aspects de l'exploitation conformément aux mesures de santé et de sécurité au travail.
- Préparation du protocole global de l'établissement : Procédures d'hygiène et de désinfection standards par service, métier, Procédures clients / Procédures entre personnels.
- Coordination de la Formation du personnel sur les nouveaux processus en matière d'hygiène et de sécurité.
- Vérification de l'effectivité et de l'efficacité du protocole au sein de l'établissement.
- Suivi de la conformité globale des employés aux mesures sanitaires édictées (contrôles, réunions d'évaluation, journaux des activités de nettoyage et de désinfection).
- Gestion du stock des fournitures d'hygiène (masques, savons, gels hydro-alcooliques, mouchoirs, sacs poubelles).
- Relais avec le dispositif mis en place par l'Etat, au niveau local, pour la gestion de cette pandémie.

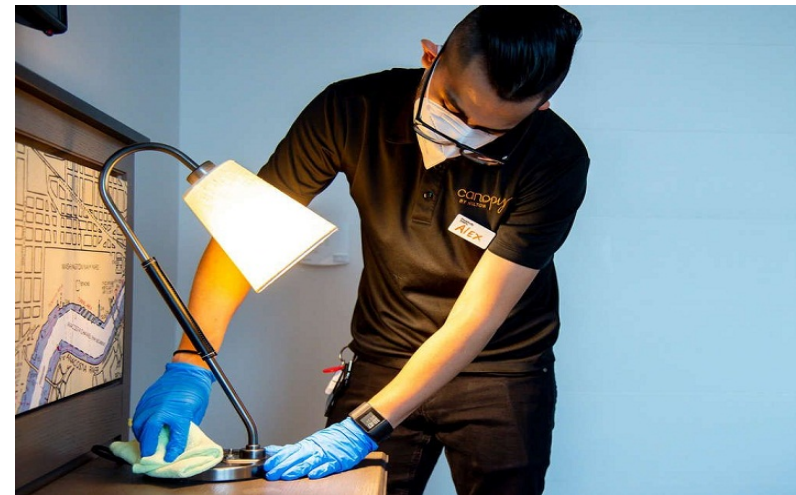
Règles à mettre en place avec les personnels

Information et formation

Avant la reprise des activités, tous les personnels doivent être informés et formés, en association étroite avec les représentants du personnel et leurs instances représentatives :

- Mise à niveau sur l'épidémie de Coronavirus :
 - modes de transmission.
 - symptômes du Coronavirus.
 - durée de vie du virus sur les diverses surfaces : papier, carton, plastique, tissu, ...
- Prévention au Covid :
 - gestes barrières ;
 - utilisation correcte des équipements de protection : masques, visières, gants ;
 - hygiène des mains.
- Nouvelles procédures internes dans la prévention au Covid, pour chaque métier, chaque service, chaque interaction professionnelle.
- Procédures de nettoyage et de désinfection requises et fixées dans le Protocole interne de l'établissement.
- Dispositions à respecter dans les interactions avec les clients.
- Dispositions prises dans l'organisation des équipes de travail, l'utilisation des vestiaires et casiers.
- Obligations de l'employé en terme d'information à son employeur en cas de contact avec une personne contaminée.
- Dispositions prévues pour la gestion de cas suspects au Covid (clients et personnels).
- Prise en charge psychologique de leurs anxiétés, réticences.

Ces séances de formation et d'information devront être régulières, avec des mises à jour selon l'évolution de la pandémie, ou si des dysfonctionnements ont été constatés dans la mise en œuvre des protocoles sanitaires internes.



Gestion du personnel

- Révision des politiques RH pour refléter tous les changements dus à l'environnement d'exploitation COVID-19.
- Réaménagement des plannings de travail et échelonnement des pauses.
- Organisation du travail autant que possible en équipes fixes pour éviter la mise en quarantaine de tout votre personnel, en cas de contamination d'un agent.
- Mise à jour des dossiers du personnel (antécédents médicaux pertinents concernant les affections chroniques ou autres, coordonnées exactes).
- Attention particulière pour les membres du personnel à risque, c'est-à-dire ceux qui sont plus âgés ou qui ont des conditions de comorbidité. Ils devront être affectés à des zones à faible risque, ou leur temps de travail devra être réaménagé.
- Un personnel utilisant les transports en commun augmente les risques de contamination. Si l'établissement ne peut mettre en place des navettes réservées à son personnel, il sensibilisera particulièrement ses employés sur le respect des gestes barrières pendant leurs trajets domicile - travail.

Equipements de protection pour le personnel

- Masques jetables en quantité suffisante pour tout le personnel ou un minimum de trois (3) masques en tissu par membre du personnel.
- Gels désinfectants portatifs.
- Gants pour le personnel de nettoyage, d'élimination des déchets, de blanchisserie, de la restauration.
- Couvre-chaussures jetables pour le personnel des blanchisseries.
- Visières pour le personnel susceptible d'être à proximité des clients.
- Charlottes jetables pour les personnels d'entretien et de cuisine.
- Installation de vitres en plexiglas, dans la mesure du possible, pour les réceptionnistes, comptoirs, caissiers.
- Conteneurs pour risques biologiques pour l'élimination des équipements usagés.

Prise de service du personnel

- À l'arrivée, le personnel doit subir un processus de désinfection comprenant la pulvérisation ou le nettoyage des chaussures, du sac, du téléphone portable avant ou juste après l'arrivée.
- Des tapis de marche peuvent également être installés aux entrées.
- Prise de température des employés avant prise de service et lavage des mains obligatoire.

Hygiène du personnel

- Une désinfection régulière des mains pour tous les employés (au moins une fois toutes les heures).
- Mise à disposition de dispositifs de lavage des mains avec savons, mouchoirs, et poubelle à pédales.
- Un changement d'uniforme doit être obligatoire à chaque prise de service.
- Si le personnel prend soin lui/elle – même de son propre uniforme ou de ses vêtements de travail, il/elle doit être formé et aidé à désinfecter correctement ses uniformes.
- Si possible, il est préférable que les uniformes soient nettoyés dans une buanderie interne ou externalisée, où ils peuvent être correctement nettoyés lors de cycles profonds à haute température et pressés à la vapeur ou repassés à chaud.

Espaces du personnel : Organisation des vestiaires, sanitaires et cantines

Les espaces réservés au personnel sont tout aussi importants pour la désinfection et l'espacement physique (vestiaires, sanitaires, cantines, ascenseurs de service). Une augmentation de l'assainissement et du nettoyage des surfaces dans toutes les zones réservées au personnel est requise.

- Affichage des consignes et règles d'hygiène à respecter à l'entrée des vestiaires.
- Port du masque obligatoire dans les espaces du personnel.
- Chaque membre du personnel devra nettoyer son casier après chaque service et avant son départ.
- Mise à la disposition du personnel de distributeurs de savon, de gel hydro-alcoolique, de papier à usage unique et de poubelles à pédale en nombre suffisant dans les vestiaires et cantines.
- Organisation et disposition des tables et des chaises à la cantine devant permettre au personnel de respecter la distanciation physique durant le repas.
- Aération systématique des vestiaires.



Gestion des déchets

- Désignation d'un responsable pour assurer le suivi de l'ensemble du processus de gestion des déchets.
- Utilisation par le personnel d'équipements de protection individuelle (gants et blouses jetables, masques chirurgicaux) pendant le travail.
- Nettoyage et désinfection périodique des poubelles, locaux à ordures et autres équipements de nettoyage.

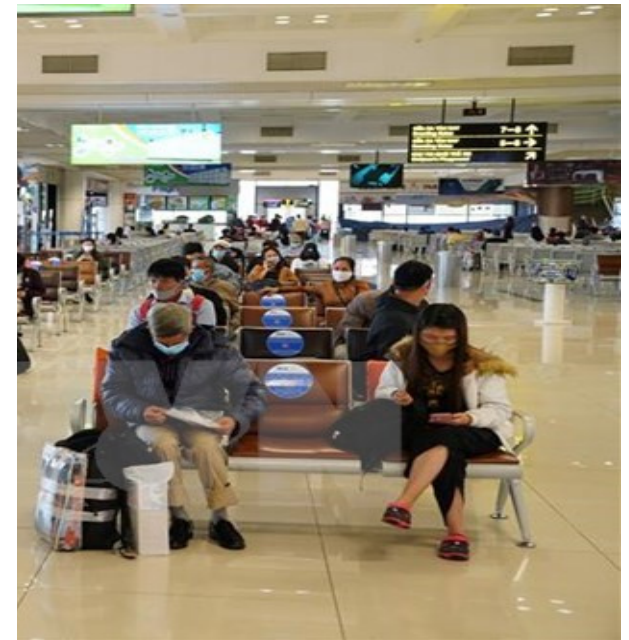
Gestion des paiements

- La manipulation des espèces doit être minimisée ou éliminée. Si un client ou un membre du personnel manipule de l'argent, la désinfection des mains devrait avoir lieu immédiatement après.
- Les prépaiements, virements, paiement mobile à travers les plateformes d'e-money, doivent être privilégiés.

Mesures de distanciation physique

Chaque établissement définit les règles permettant d'assurer la distanciation physique en fonction de la configuration des lieux. Des mesures pour assurer l'éloignement physique sont mises en place lorsque les clients ou les employés sont dans une file d'attente : postes de contrôle et terminaux, comptoirs, halls d'ascenseurs, stands d'accueil et zones d'attente, et tout autre endroit où les clients se rassemblent.

- Marquage au sol à l'aide de ruban adhésif à des intervalles d'au moins 1,5 mètre voire 2 mètres dans toute zone où les membres du public peuvent former une ligne.
- Réorganisation de la circulation piétonne, si possible, pour réduire les croisements entre les employés et les clients.
- Espacement des sièges dans les salles d'attente et de service.
- Installation de plexiglas au niveau des comptoirs.
- Gestion des capacités de tous les espaces publics et des véhicules pour garantir la distance.



Réception des marchandises

- Planification de la livraison de vos commandes pour éviter les encombrements.
- Pour la réception des marchandises, prévoir une zone de déchargement dédiée. Elle doit être équipée de manière minimale, comporter un distributeur de gel hydro-alcoolique, de poubelles à pédale pour les emballages.
- Les personnels dédiés à la réception doivent respecter les gestes barrières : port de masque et gants, port de masque obligatoire pour les livreurs, distance d'1 mètre minimum avec les livreurs.
- Tous les produits doivent être retirés de leur emballage et transférés dans des cageots propres et désinfectés.
- Les cartons et emballages extérieurs doivent être jetés dans un conteneur hermétique.
- Remettre votre local dans son état d'origine en désinfectant toutes les surfaces qui ont pu être touchées pendant la livraison.
- Si nécessaire, désinfecter les produits avant de les introduire dans l'établissement (des désinfectants Spray sont recommandés)

- **ATTENTION :**
Vérifier voire augmenter vos conditions de retour des marchandises en cas de produits défectueux

Gestion des cas suspects / avérés

Définition d'un cas suspect, selon le Centre des Opérations d'Urgence Sanitaires du Sénégal :

- Un patient atteint d'une maladie respiratoire aiguë (fièvre ou antécédents de fièvre et/ou au moins un signe/symptôme respiratoire (Ex : mal de gorge, toux, essoufflement), ET n'ayant aucune autre étiologie qui explique pleinement le tableau clinique ET des antécédents résidence dans une zone ou territoire déclarant une transmission locale de COVID-19 au cours des 14 jours précédant l'apparition des symptômes.

Ou

- Un patient souffrant d'une maladie respiratoire aiguë ET ayant été en contact avec un cas confirmé ou probable de COVID-19 au cours des 14 derniers jours avant l'apparition des symptômes ;

Ou

- Un patient atteint d'une infection respiratoire aiguë sévère (fièvre et au moins un signe/symptôme respiratoire (ex : mal de gorge, toux, essoufflement) ET nécessitant une hospitalisation ET sans autre étiologie qui explique pleinement le tableau clinique.

Procédure

1. Le Responsable Hygiène appelle la cellule d'alerte (1919), le Samu (1515) ou le SNEIPS (800 00 50 50) après l'identification d'un cas suspect.
2. Sur la base des procédures de gestion de cas suspects édictés par le COUS, le cas suspect est placé, en toute discrétion, dans une pièce d'isolement dédiée, à aménagement et équipements réduits. Au maximum deux personnes à faible risque, dont le responsable Hygiène, devront interagir avec ce cas suspect. Ces personnes devront prendre les dispositions sanitaires idoines et respecter les gestes barrières pour endiguer tout risque de contamination : masques, visières, gants jetables.
3. Déclenchement de la procédure au niveau de la cellule d'alerte qui vérifie et identifie le cas suspect puis informe le Médecin Chef de District (MCD) /Médecin Chef de Région (MCR).

Les services du COUS définiront d'ici la réouverture des établissements touristiques un schéma global de prise en charge des cas suspects, avérés, et de gestion des cas contacts signalés au sein de votre établissement.

ACCUEIL AÉROPORTUAIRE



Dès la survenance de l'épidémie de Coronavirus dans le monde, la sécurité a été renforcée au Sénégal en vue de contrôler les arrivées aéroportuaires. Aujourd'hui, plus que jamais, en vue de leur retour à la normale après trois mois de ralentissement de leurs activités dû à la fermeture des frontières aériennes, L'Aéroport International Blaise Diagne de Dakar et les aéroports secondaires du Sénégal ont renforcé leurs dispositifs de sécurité pour la sécurité des voyageurs et des personnels.



Dakar Aéroport
le 5 juin à 23:48 · 🌐

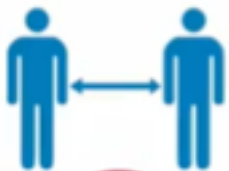
Depuis quelques semaines, nos partenaires, collaborateurs et l'ensemble des acteurs de la plateforme aéroportuaire s'activent pour la reprise des vols à Dakar Blaise Diagne. Une mise en place d'un dispositif sanitaire pour garantir un niveau de sécurité optimal lors de votre prochain passage chez vous.



Lavez-vous régulièrement les mains avec du savon ou du gel hydro alcoolique mis à votre disposition dans l'aéroport.



Wash your hands regularly with soap or sanitizers available at the airport.



Pour la protection de tous, merci de respecter la distance.



To protect each other, please keep a safe distance.



Pour la protection de tous, le port du masque est obligatoire à l'aéroport.

To protect each other, anyone must wear a mask in the airport.

Merci à tous nos collaborateurs et à tous les voyageurs de respecter ces mesures qui nous protègent tous.



Thanks to our employees and passengers for respecting these measures to protect each other.

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

Au départ

- Nettoyage et désinfection des chariots après chaque usage.
- Encadrement des bagagistes : port de masque obligatoire, port de gants jetables.
- Accès à l'aéroport réservé qu'aux voyageurs et personnels.
- Port obligatoire du masque dans toute la plateforme aéroportuaire.
- Prise de température obligatoire à l'entrée de l'aéroport.
- Distributeurs de gel hydroalcoolique sans contact et gels hydro alcooliques aux comptoirs et autres points de passage.
- Communication dans les différentes langues (Français, Anglais, Espagnol, Italien, Allemand) sur les gestes barrières et les mesures sanitaires appliquées dans l'aéroport : Print – Affichage dynamique ou numérique.
- Matérialisation au sol d'un parcours du voyageur qui respecte les règles de distanciation sociale.
- Respect de la distanciation sociale dans les files d'attente des scans de bagages, comptoirs des compagnie aériennes et comptoirs d'enregistrement, postes de police, sécurité et embarquement.
- Installation de plexiglas aux comptoirs des compagnies aériennes
- Mise en place d'un processus d'hygiène spécifique au passage « Sécurité », notamment la désinfection des bacs de bagages
- Veille au bon fonctionnement du système de ventilation recyclable et favoriser l'aération naturelle des lieux quand elle est possible.
- Espacement des sièges en salle d'embarquement.
- Mise en place d'une gestion optimale du temps d'attente en salle d'embarquement.

A l'arrivée aux postes frontières

- Port obligatoire du masque dans toute la plateforme aéroportuaire.
- Prise de température par des thermoflashes ou des caméras thermiques à la sortie des passerelles.
- Distributeurs de gel hydroalcoolique sans contact.
- Respect de la distanciation sociale à travers un marquage au sol pour la gestion des files aux postes frontières.
- Communication dans les différentes langues (Français, Anglais, Espagnol, Italien, Allemand) sur les gestes barrières et les mesures sanitaires appliquées dans l'aéroport : Print, Affichage dynamique ou numérique.
- Développement d'une application comprenant toutes les informations pratiques sur le Protocole sanitaire de la
- Destination Sénégal, les numéros d'urgence en cas de symptômes.
- Coordination étroite avec les services sanitaires en exercice sur les lieux.
- Mise en place d'un circuit du voyageur qui prend en compte les règles de distanciation sociale.
- Nettoyage et Désinfection des chariots après chaque usage.
- Encadrement des bagagistes : port de masque obligatoire, port de gants jetables
- Marquage au sol et délimitation dans la salle bagages.

INNOVATION COVID

Le Passeport sanitaire, initiative OMT et Iles Canaries

Les îles Canaries ont été sélectionnées par l'OMT, pour tester en juillet « le premier vol de sécurité sanitaire au monde » avec des passagers exempts de coronavirus munis de passeports sanitaires.

- Principe :

Téléchargement de l'application « HI+ Card » sur un smartphone. Une entité sanitaire accréditée sera chargée de télécharger les informations médicales : contamination ou non au Covid 19, vaccins, allergies, maladies chroniques, médicaments, etc. Les informations stockées seront cryptées et sécurisées et ne pourront pas être modifiées par le porteur.

- Résultats attendus :

Permettre aux voyageurs et aux compagnies aériennes, d'avoir l'assurance de voyager avec / transporter en toute sécurité des passagers sans Covid-19.



TRANSFERT & TRANSPORT TOURISTIQUE



Les dispositions prises (à date) par le Ministère des Infrastructures, des Transports terrestres et du désenclavement s'imposent aux véhicules de transport touristique* :

- Port du masque obligatoire dans les transports (chauffeur et voyageurs).
- Nombre de passagers à bord des véhicules de transport public ou privés limité à la moitié du nombre de places indiqué sur la carte grise du véhicule.
- Pour ce qui concerne les taxis urbains et les véhicules particuliers de cinq (5) places, seulement quatre (4) passagers sont autorisés à bord y compris le chauffeur.

Recommandations générales

- Désinfection systématique de véhicules après chaque service.
- Entretien régulier des systèmes d'aération et de climatisation.
- Disponibilité de gel hydro alcoolique et de masques de réserve.
- Affichage des gestes barrières.
- Si toilettes à bord, elles devront être nettoyées à fond avec un désinfectant de surface toutes les deux heures. Les passagers (et le personnel) doivent être invités à essuyer les robinets et les poignées après usage, ainsi que se désinfecter les mains après qu'ils aient fini de s'essuyer.
- Usage de mégaphone ou micro pour les conducteurs et guides / accompagnants pour leur permettre de communiquer avec les passagers pour éviter de se retourner, de crier etc., et leur permettre de se faire entendre.
- Les appui-têtes jetables doivent être remplacés après chaque voyage.

Pour les opérateurs de Véhicules de transport avec chauffeurs (VTC) et taxis :

- Désignation d'un référent hygiène pour les taxis et VTC de l'AIBD.
- Ouverture des portières par les chauffeurs.
- Mise à disposition de gels hydro-alcooliques dans les véhicules.
- Désinfection régulière des habitacles.

*** Elles sont susceptibles d'être révisées selon l'évolution de la situation pandémique au Sénégal.**

HÉBERGEMENT



1. Les bons gestes pour un nettoyage et une désinfection efficaces des espaces communs

- L'ensemble de vos protocoles et processus de nettoyage doit être réaménagé pour tenir compte du COVID19.
- La fréquence de nettoyage des espaces communs doit être considérablement augmentée.
- Les produits de désinfection doivent être de qualité hospitalière.

Ascenseurs

- L'utilisation des ascenseurs doit être règlementée : capacités réduites à 30% de leur capacité – respect de la distanciation sociale dans les files d'attente.
- Un affichage clair à côté et à l'intérieur des ascenseurs devra rappeler les mesures aux usagers.
- Nettoyage de l'ascenseur toutes les 3 heures avec des détergents désinfectants appropriés ; une attention spéciale doit être marquée pour les boutons d'appel et les boutons d'étages.

Halls et couloirs

- Renforcement de la désinfection des surfaces et points de contact.
- Une attention spéciale doit être apportée aux poignées de portes, tables, rampes d'escalier, extincteurs, interrupteurs couloirs.

Sanitaires publics

- Fonctionnement des distributeurs de savon, de gel désinfectant, de papier jetable, etc. à vérifier très régulièrement ;
- Nettoyage renforcé des poignées de portes, WC, douchettes, robinets, boutons de chasse, et ceci plusieurs fois par jour ;
- Affichage d'un tableau de suivi des nettoyages ;
- Désactivation des sèche-mains électriques.
- Mise à disposition de poubelles à pédales et évacuation régulière des déchets

2. Entretien des chambres

Organisation du nettoyage des chambres

- Proposer au client lors du Check-in s'il souhaite un nettoyage dans le cas d'une recouche : cela vous permettra d'économiser quelques chambres à nettoyer pour augmenter le temps passé sur les autres chambres.
- Informer les clients de manière lisible et visible des mesures à respecter dans les chambres, et les inviter à appliquer certaines précautions sanitaires : dépôt des serviettes dans un contenant prévu à cet effet en chambre ou à l'extérieur ; aération régulière de la chambre.
- Remplacer la vaisselle en chambre (verres, tasses, cuillères, etc.) par des articles jetables.
- Mettre en place un plan de ménage : ajustement des attributions de chambres en fonction de la configuration de l'établissement ou des étages, temps de nettoyage des chambres, précautions à prendre dans la manipulation du linge sale, du mobilier,...
- Attribuer dans la mesure du possible un chariot et des outils de travail personnels.
- Sensibiliser les femmes de chambres et les valets à être attentifs aux signes pouvant indiquer un cas suspect.
- Bloquer les chambres avant un nouveau check-in pendant 6 heures après ménage, désinfection et aération.

Nettoyage des chambres

- Entre chaque chambre, un lavage des mains est recommandé.
- Aération des chambres au moins 20 minutes avant le nettoyage et la désinfection.
- Un soin particulier doit être porté aux poignées de portes, interrupteurs, robinets, télécommandes, bords de rideaux, et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main du client ;
- Retrait du linge souillé avec soin et avec le moins de secousses / dégagement de poussière possible.
- Rangement des draps et serviettes usagés dans un panier à linge hermétique ;
- Désinfection des chariots à la fin des journées de travail et des autres équipements utilisés.
- Les chiffons doivent être désinfectés par trempage dans une solution désinfectante après le nettoyage de chaque chambre..



3. Gestes barrières vis à vis des clients

Accueil à la porte

- Une zone de désinfection des bagages des clients doit être aménagée avant l'accès à la réception ;
- Les bagages devront être désinfectés avec un spray désinfectant ou avec un chiffon imbibé de désinfectant, avec une attention particulière sur les poignées, tirettes et coins ;
- Contrôle de la température de tous les clients. En cas de température supérieure à 38°C, les procédures édictées par le Ministère de la Santé devront être enclenchées).
- Mise à disposition d'un distributeur de gel hydroalcoolique.

Accueil à la réception / Check-in

- Déployer si possible, des agents de sécurité ou d'autres membres du personnel pour ouvrir les portes, appuyer sur les boutons d'ascenseurs pour que les clients limitent leur contact avec les surfaces.
- Installation d'une protection en plexiglas pour le comptoir de réception.
- Communication lisible et visible de la Charte sanitaire de l'Hôtel : affichage et dépliants sur présentoir.
- Marquage au sol pour assurer la distanciation sociale d'au moins un mètre entre les clients au niveau des comptoirs d'accueil.
- Mise à disposition d'un distributeur de gel hydro-alcoolique sur le comptoir.
- Désinfection systématique du desk, téléphone, présentoirs et de toute surface touchée par les clients.
- Mise à disposition des clients de stylos non restituables.
- Un formulaire médical pourrait être soumis aux clients pendant le check-in.

4. Plages et piscines

Aucune étude concernant la survie du virus dans l'eau de piscine ou de mer n'est disponible à l'heure actuelle. Mais de l'avis de plusieurs scientifiques, l'eau des piscines, d'abord, ne semble pas être un lieu propice pour la survie et le développement des virus. Pour l'eau de mer aussi, l'effet de dilution, ainsi que la présence de sel, sont des facteurs susceptibles de contribuer à une diminution de la charge virale et à son inactivation. Cela ne signifie pas pour autant un risque zéro et les gestes barrières devront être respectés par les baigneurs et certains dispositifs de désinfection devront être systématisés.

Piscines

Traitement de l'eau des bassins

- Toutes les piscines en fonctionnement doivent être à des niveaux de sécurité maximaux de chlore ou d'autres agents antibactériens.
- La fréquence du contrôle des paramètres chlore et PH doit être augmentée à 1 fois/ 2 heures et le taux du stabilisant à 1 fois par heure.

pH	$6,9 \leq \text{pH} \leq 7,7$
Chlore libre actif	$0,4 \text{ mg/L} \leq \text{Chlore libre actif} \leq 1,4 \text{ mg/L}$
Chlore disponible	$\geq 2 \text{ mg/L}$ (ne pas dépasser 5 mg/L)
Chlore combiné	$\leq 0,6 \text{ mg/L}$
Acide isocyanurique	$\leq 75 \text{ mg/L}$
Ozone (uniquement pour les bassins traités à l'ozone)	Absence
Transparence	Elle doit être telle qu'elle permet de voir parfaitement au fond de chaque bassin les lignes de nage ou un repère sombre de 0,30 mètre de côté, placé au point le plus profond

Mesures à l'attention des baigneurs

- Affichage visible et lisible des règles d'utilisation de la piscine.
- Mise à disposition d'un dispositif de lavage des mains : savons, mouchoirs et poubelles à pédales à l'entrée et aux abords de la piscine.
- Limitation du nombre de baigneurs à une capacité qui évite l'encombrement.
- Réduction du nombre de transats et espacement de deux mètres entre les groupes de deux transats.
- Interdiction des jeux d'eau qui impliquent une interaction humaine.
- Recommandation de fermeture des toboggans.
- Affiche de sensibilisation à l'entrée de la piscine pour les personnes à risque.
- Désinfection régulière des transats et des douches.

Plages

Mesures à l'attention des baigneurs

- Affichage visible et lisible des règles d'utilisation des plages.
- Mise à disposition d'un dispositif de lavage des mains (savons, mouchoirs et poubelles à pédales à l'entrée et aux abords de la plage).
- Réduction du nombre de transats et espacement de deux mètres entre les groupes de deux transats.
- Interdiction des jeux d'eau qui impliquent une interaction humaine.
- Affiche de sensibilisation à l'entrée de la piscine pour les personnes à risque.
- Désinfection régulière des transats et des douches.

5. Gestes barrières – restauration

Bar

- Désinfection du comptoir, tabourets et toute surface sensible.
- Port du masque ou d'une visière obligatoire pour le barman.
- Espacement des tabourets.

Buffet

Les buffets sont des éléments essentiels de l'offre des hôtels au Sénégal et sont très appréciés des clientèles, notamment celles d'affaires.

A cet effet, pour maintenir ce service, des mesures de sécurité seront instaurées et devront être appliquées tant par les employés que les clients.

- Repenser et encadrer les buffets pour respecter les règles de distanciation sociale.
- Limiter le nombre de personnes selon la taille de la salle, pour respecter la distanciation des tables d'au moins 1,5m.
- Désinfection des mains obligatoire avant l'accès à la salle de restaurant.
- Emballer individuellement les plats, si possible, pour éviter la grande manipulation des couverts de service ; Ou alors gestion du service de buffet uniquement par le personnel, y compris les machines et récipients en libre-service pour jus, café, etc.



Room Service

- L'équipe du room service doit obligatoirement porter des masques.
- La vaisselle (plats, verres) doit être, de préférence, à usage unique et un sac poubelle hermétique doit être joint au plateau.
- Le service s'effectue devant la porte de la chambre ; Le membre du personnel qui livre doit alors reculer de deux mètres jusqu'à ce que le client ait récupéré son plateau.
- Après avoir terminé, le client doit être invité à laisser les articles jetables et les déchets usagés dans le sac fourni, à l'extérieur de la chambre.
- Les verres doivent être de préférence à usage unique.



Cuisine et Service en Salle

- Voir Section Restauration

6. Règles dans l'usage des espaces de loisirs

Spas

- Mise en place de protocoles d'hygiène, de désinfection et de distanciation sociale élevés dans les cabines de soins, les bassins, les saunas et hammams.
- Aménagement des plages de rendez-vous pour éviter que trop de clients ne se croisent.
- Affichage visible et lisible des mesures sanitaires dédiées.
- Prise de température obligatoire à l'entrée du Spa.
- Mise à disposition de dispositifs de lavage de mains (avec savons et mouchoirs) et de gel hydroalcoolique, des poubelles à pédales, pour les clients et les employés.
- Les esthéticiens devront s'équiper de masques, visières de protection, surchaussures et gants jetables.
- Les équipements doivent être stérilisés après chaque traitement.
- Après chaque soin, aérer la cabine et faire en sorte de renouveler l'air en laissant les portes ouvertes.
- En fin de soin, indiquer au client de jeter les serviettes utilisées dans le bac de dépôt du linge sale prévu dans les vestiaires clients.
- En salle de repos, espacer les transats d'au moins un mètre pour conserver les distances de sécurité et mettre à disposition des housses jetables et désinfectez régulièrement les transats.
- Toute précaution supplémentaire pourra être appliquée par l'établissement pour assurer la sécurité des clients et personnels.

Fitness

- Mise en place de protocoles d'hygiène, de désinfection et de distanciation sociale élevés dans les salles de sport, les vestiaires, sanitaires et douches.
- Rapprochez-vous de votre fabricant pour connaître les préconisations de nettoyage pour les matériels.
- Affichage visible et lisible de règles d'hygiène supplémentaires.
- Mise à disposition de dispositifs de lavage de mains (avec savons et mouchoirs) et de gel hydroalcoolique, des poubelles à pédales, pour les clients et les employés.
- Veiller à aérer autant que possible la salle de fitness.
- Proposer le maximum d'activités sportives en plein air.
- Les équipements doivent être désinfectés en fin de journée.
- Limitation du nombre de clients pour assurer la distanciation sociale .
- Mettre à disposition des clients du produit désinfectant ou des lingettes désinfectantes pour nettoyer le matériel à chaque fois que de besoin.
- Espacer les appareils d'au moins un mètre pour conserver les distances de sécurité.
- Toute précaution supplémentaire pourra être appliquée par l'établissement pour assurer la sécurité des clients et personnels.

Discothèques

Les boîtes de nuit seront fermées jusqu'à ce que les mesures de distanciation sociale puissent être contrôlées et alignées sur les réglementations prescrites.

Blanchisserie

- Tout le personnel travaillant dans la buanderie doit être formé sur un nouveau processus spécifique de lessive.
- Avant d'entrer dans la buanderie, tout préposé à la lessive doit s'assurer que ses mains sont lavées correctement puis désinfectées.
- Les préposés à la lessive doivent s'équiper de masques, gants, surchaussures jetables.
- Avant d'utiliser un équipement ou d'ouvrir le linge, les préposés à la lessive doivent désinfecter et essuyer toutes les surfaces. Il est important que les portes de la machine à laver à l'intérieur et à l'extérieur et la poignée de la porte, le sèche-linge, les chariots destinés à accueillir de linge propre soient aseptisés.
- Le linge sale reçu des chambres dans des sacs en plastique doit être ouvert un sac à la fois et triés. N'ouvrez pas tous les sacs à la fois, mais juste assez pour remplir les machines à laver. Tous les sacs doivent être jetés dans une poubelle hermétique ;
- Le linge sale est ensuite placé dans la machine à laver et lavé au réglage et à la température corrects.
- Les chariots utilisés pour le linge sale ne doivent pas être utilisés pour le linge propre.
- Une fois le lavage terminé, les préposés au linge doivent changer leurs masques, leurs gants, et leurs surchaussures et jeter les usagés dans une poubelle hermétique ;
- Ce n'est qu'une fois que tous les équipements de protection potentiellement contaminés ont été retirés et que les mains ont été lavées et désinfectées que les préposés à la lessive peuvent ouvrir la machine à laver et placer le linge propre dans des bennes /bassines propres et désinfectées à transférer dans le sèche-linge ou la repasseuse pour le séchage et le repassage.

RESTAURATION



Dispositions en salle

- La capacité de la salle de restaurant doit être réduite à 50% tout en respectant la distanciation d'1m entre les clients et 2,5m entre les tables.
- Les circulations et emplacements des tables et buffets doivent être réorganisées pour maintenir la distance de sécurité, et assurer au personnel un travail en toute sécurité.
- Affichage lisible et visible d'information sur le protocole sanitaire du restaurant et le rappel des gestes barrières.
- Installation d'un distributeur de gel hydro alcoolique à l'entrée du restaurant et si possible, poser un flacon de gel par table.
- A la fin de chaque service, un nettoyage et une désinfection des équipements, du sol, des surfaces de contact, des ustensiles de service, des poignées de porte, des caisses, des téléphones, TPE, chaises bébé et accoudoirs des chaises devront être effectués.
- Une bonne aération de la salle avant et après chaque service est recommandée.
- Les objets pouvant être touchés par plusieurs clients (livres, jeux, journaux, etc.) devront être évités.

Hygiène des employés

- Port du masque ou de visière obligatoire pour tous les employés.
- Les gestes barrières doivent être assurés entre employés dans les salles de repos.
- Prise de température de chaque employé avant la prise de service.
- Lavage des mains obligatoire pour les employés avant d'entrer dans le restaurant.
- Mise à disposition dans les salles de repos de gel hydroalcoolique, mouchoirs et poubelles à pédales.
- Le nettoyage / désinfection des sanitaires du personnel doit inclure la désinfection des portes des sanitaires, des poignées, des robinets, des douchettes, des tirettes/boutons de chasses d'eau, et de toute surface susceptible d'être touchée par les employés.

Accueil des clients

- Contrôle de température de chaque client à l'entrée.
- Les clients peuvent être priés de porter un masque lorsqu'ils ne sont pas à table. Cela s'appliquerait à tous les adultes et aux enfants de plus de 2 ans.
- Les clients arrivant sur le site avec des enfants doivent s'assurer que leurs enfants restent à côté d'eux.
- Installation d'un distributeur de gel hydroalcoolique ou prédisposer un agent à la distribution de gel à l'entrée du restaurant.
- Les réservations doivent être privilégiées pour limiter l'affluence et gérer les flux de clients. Vous pouvez envisager un système de réservation par téléphone qui permet aux gens de faire la queue ou d'attendre dans les voitures et d'entrer uniquement lorsqu'un appel téléphonique, un SMS ou une autre méthode informe le client qu'une table est prête.

Service en salle

- Les employés doivent éviter les poignées de main et les salutations similaires qui rompent la distance physique.
- La limite de convives par table doit être communiquée.
- De préférence, affecter une seule personne par table.
- Les menus seront présentés soit sous forme électronique (par exemple à télécharger sur smartphone sur simple scan d'un QR Code apposé sur la table) ; soit plastifiés et à nettoyer entre chaque manipulation ; soit en papier et donc à usage unique.
- Les nappages des tables doivent être changés après chaque utilisation.
- Les serviettes de table doivent être à usage unique ;
- Les porte factures doivent être désinfectés avant et après utilisation par un client.
- Salières, poivriers et sauces doivent être désinfectés après chaque usage et propres à chaque table.
- Les employés doivent se laver les mains ou utiliser du gel hydroalcoolique avant toute manipulation de vaisselle et ustensiles propres, après chaque desserte de table et encaissement.
- La vaisselle et les ustensiles propres doivent être stockés dans un endroit approprié (à l'abri des contaminations et non accessible par les clients).
- Les coordonnées des clients pourraient être collectées au moment de la réservation ou sur place pour permettre la recherche des contacts si cela est nécessaire.



Sanitaires

- Les sanitaires clients doivent être équipés de lingettes désinfectantes pour désinfection avant chaque usage, de distributeurs de savon, de gel hydroalcoolique, d'essuie-mains à usage unique, et de poubelles à pédale.
- La fréquence de nettoyage / désinfection des sanitaires clients doit être augmentée.
- La désinfection doit inclure les portes des sanitaires, des poignées, des robinets, des douchettes, des tirettes/boutons de chasses d'eau, et de toute surface susceptible d'être touchée par les clients.

Cuisine

- Deux clés essentielles d'un fonctionnement sécuritaire de la cuisine à appliquer, à savoir l'espacement physique et la désinfection des surfaces et des équipements.
- Le personnel doit porter des gants, charlottes et masques pendant toute la durée du service et respecter les règles d'hygiène corporelle.
- Mise à disposition de distributeur de savon et de mouchoirs à usage unique et d'une poubelle à pédale ;
- Dans la mesure du possible, fournir à chaque cuisinier ou commis des outils de travail individuels.
- L'équipement doit être fréquemment désinfecté et les ustensiles, casseroles et poêles et récipients doivent subir un lavage à chaud plus fréquent.
- La vaisselle et les couverts des clients doivent être lavés séparément.
- L'extérieur de tout aliment emballé qui n'est pas complètement utilisé et de tous les récipients de nourriture doit être désinfecté avec des lingettes après chaque utilisation (avant de retourner au stockage après ouverture et extraction).
- La ventilation doit être maximisée avec des fenêtres ouvertes ou une climatisation efficace.
- Augmentation de la fréquence des nettoyages et désinfection de toute surface ou équipement pouvant être touchées avec les mains.
- Poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant et évacuation régulière des déchets.
- Stockage de la vaisselle et des ustensiles propres dans un endroit à l'abri des contaminations.



SITES TOURISTIQUES / MUSÉES / VILLAGES ARTISANAUX



Sites touristiques / Musées / Parcs animaliers

- Désinfection régulière des sites.
- Port du masque obligatoire pour les guides, visiteurs et personnels.
- Mise à disposition de gels hydro-alcooliques.
- Prise de température obligatoire pour visiteurs, guides et personnels.
- Réaménagement des espaces d'exposition et de visite pour assurer la distanciation sociale.
- Restriction des flux de visiteurs.



Exemple basilique Saint Pierre de Rome, Mai 2020

Villages artisanaux

- Désignation d'un Responsable Hygiène au sein du Village artisanal ;
- Port du masque obligatoire pour les artisans et les clients ;
- Prise de température obligatoire pour visiteurs, guides et artisans.
- Dispositifs équipés de lavage des mains à l'entrée de villages artisanaux et à plusieurs points du village pour un accès facile aux artisans et visiteurs.
- Désinfection régulière des échoppes et articles chaque matin et après départ d'un groupe de touristes ;
- Mise à disposition de gel hydroalcoolique dans chaque échoppe ;

CONFÉRENCES & EVÈNEMENTS



Il est probable que la tenue de conférences et d'évènements internationaux soit soumise à des réglementations internationales, mais la Destination Sénégal doit entamer dès à présent l'organisation de sa filière MICE pour permettre un redémarrage rapide de son tourisme d'affaires. Aussi l'échéance proche d'évènements majeurs pour la Destination, à savoir le Sommet Mondial de l'Eau en 2021 et Les Jeux Olympiques de la Jeunesse en 2022 nous obligent à consolider les garanties de l'Etat du Sénégal et sécuriser l'organisation de ces manifestations.

Qui est concerné ?

1. Hôtels d'affaires
2. Centres de conférences
3. Parcs d'exposition
4. Autres espaces d'accueil d'évènements
5. Structures impliquées dans l'accueil d'investisseurs
6. Prestataires de services : DMCs, agences événementielles, services de logistique, sécurité, traiteur, services de conciergerie et de VTC

Objectif ?

- Adresser des gages aux pouvoirs publics sénégalais, hôtes d'évènements et de conférences internationales.
- Rassurer les organisateurs d'évènements.
- Assurer une bonne coordination entre les métiers intervenant dans l'organisation d'un événement ou d'une conférence.
- Engager tous les acteurs de la filière « MICE » dans le respect des bonnes pratiques à mettre en place (protection des salariés, organisation, adaptations techniques, etc.).
- Conceptualiser des règles d'hygiène qui n'altèrent pas la convivialité, le principe de networking de ce type de rassemblement.
- Mettre en place un dispositif pérenne, partie intégrante de l'offre « MICE » de la Destination Sénégal.

Démarche globale

- Mise en place d'une Charte Sanitaire Intégrée « MICE » de la Destination Sénégal avec tous les acteurs

Synthèse de mesures sanitaires

Avant l'événement

- Transmission de la charte sanitaire aux organisateurs de l'événement.
- Si checklist de dispositions sanitaires transmises par les organisateurs, veiller à alerter les parties prenantes si certains critères essentiels sont inexistantes au Sénégal.
- Information des participants sur les « dispositions sanitaires » pour l'ensemble de leur séjour à travers un site web ou une appli assortis de chatbot.
- Désignation d'une équipe assurant le contrôle du respect des référentiels sanitaires sur l'ensemble de la chaîne de valeur : accueil aéroportuaire, transfert, hébergement, restauration.
- Elaboration de sens de cheminement, zones de chaque prestataire, des prestations, de stockages, de catering etc, en tenant compte des règles de sécurité sanitaire et de distanciation sociale.

Accueil des participants

- Gestion des files d'attente par un marquage au sol pour assurer la distanciation sociale à l'entrée et à l'accueil / inscription.
- Port du masque obligatoire pour les invités/délégués/participants.
- Contrôle des températures par thermoflash à l'entrée du site.
- Distributeurs automatiques de gels hydro- alcooliques à l'entrée du site.
- A l'accueil / inscription, port de gants pour le personnel.
- Affichage print ou numérique d'information des mesures sanitaires et rappel des gestes barrières.
- Installation de points d'information et de médicalisation visibles.
- Kits événementiels à remettre à chaque participant : bloc-notes, stylo et mini gel hydroalcoolique et autres objets publicitaires, si prévus.



Dispositions en salle

- Limitation du nombre de participants pour respecter la distanciation sociale en salle. Sinon, moduler les salles et prévoir des salles annexes équipées de visio-conférence.
- Désignation de prédisposés à l'ouverture des portes pour éviter les contacts avec de multiples participants.
- Gestion des flux « Entrées » et « Sorties » des salles pour éviter les nombreux croisements.
- Les bouteilles d'eau et des bonbons individuels sont disposées pour chaque participant, avec verres et serviettes jetables.
- Mise à disposition de poubelles à pédales pour l'évacuation des déchets.

Service Traiteur

- Les zones de pause-café seront délimitées pour l'espacement et la gestion de la file d'attente.
- Privilégier les portions individuelles emballées.
- Gestion du service de buffet uniquement par le personnel, y compris les machines et récipients en libre-service pour jus, café, etc.





Agence Sénégalaise de
Promotion Touristique

DESTINATION
SÉNÉGAL