

PROGRAMME DE CERTIFICATION : UN TOURISME PLUS HYGIÉNIQUE ET PLUS SECURISÉ (T+HS)



Associé aux mesures de réouverture du Tourisme, un Programme de Certification est envisagé pour garantir que les établissements gèrent efficacement la prévention de la propagation du COVID-19. Pour cette raison, le Mintur*, en coordination avec le Minsap*, a préparé un programme de certification à savoir : Un tourisme plus hygiénique et plus sécurisé (T + HS), dans le but de préserver la santé et la sécurité des travailleurs et des clients, de générer de la confiance et de se conformer aux nouvelles exigences d'hygiène, de sécurité et de protection.

Il est axé sur le respect des dispositions du Ministère cubain de la santé publique, ainsi que sur les recommandations de l'OMT, de l'OMS, des opérateurs établis dans le pays et des principaux voyageurs des pays émetteurs. La gestion des risques est intégrée conformément à NC / ISO 31000: 2018 Risk Management-Guidelines.

Elle est appliquée aux structures d'hébergement, aux services non hôteliers, au support, au transport, aux agences de voyages, sans exclure les autres entreprises du secteur touristique du pays.

La certification nécessitera de l'évaluation des risques, la révision et l'adaptation de tous les protocoles d'hygiène et de désinfection des installations; accroître les mesures de contrôle, d'hygiène et de prévention pour le personnel; respect extrême des procédures pour garantir la sécurité alimentaire et pour l'adaptation appropriée des espaces et de la mobilité, entre autres. Elle comprend une formation et éducation spécifiques pour les employés.

Le document définit les responsabilités des parties concernées (Les Entités, la Délégation territoriale du MINTUR, la Direction générale des opérations et de la qualité du MINTUR, la Direction de la qualité du MINTUR, l'autorité sanitaire, l'établissement soumis à évaluation et le Groupe d'évaluateurs).

La mise en œuvre du programme T + HS est territoriale , dirigée par la Délégation de Mintur et en coordination avec l'autorité sanitaire du territoire.

Ses principales étapes sont identifiées:

- ✓ Avant la candidature: évaluation par la mise en place du risque par zones de travail, application de la check-list ou autodiagnostic, formation, mise en place de la documentation nécessaire.
- ✓ Constitution du Groupe d'évaluation (GE).
- ✓ Évaluation de l'installation par le GE qui comprend l'application de la liste de contrôle, le contrôle des connaissances et la préparation de l'avis.
- ✓ Examen des résultats (Mintur-Minsap)
- ✓ Certification des résultats obtenus.

Autres aspects à considérer:

- ✓ Période de validité: 1 an, suivi semestriel et contrôle aléatoire mensuel des points critiques.
- ✓ Exigences pour maintenir la certification.

Le programme dispose également d'un guide pour opter pour la certification tourisme plus hygiénique et sécurisé (T+HS). Le guide est en correspondance avec la liste de contrôle et comprend 20 sections, de 1 à 10 sont applicables à toutes les installations touristiques, et à des zones spécifiques.

La liste de contrôle comprend un module général comprenant 68 aspects à évaluer et une valeur attribuée de 92 points, dont 25 sont critiques avec une valeur attribuée de 45 points.

Les évaluations générales comprennent: la gestion, le personnel, les mesures générales, l'information et la communication, le nettoyage et la désinfection, les services techniques et d'entretien, l'achat et le stockage, la gestion des déchets et les espaces communs.

Dans des modules indépendants, les éléments suivants sont évalués: Hébergement touristique dans les établissements publics et les maisons de location, Nourriture et boissons, Sécurité alimentaire, Normes d'hygiène pour les manipulateurs de nourriture, Magasins touristiques, Activité nautique, Marinas touristiques, Agences de voyage, Guides touristiques, Bureaux informations touristiques, zones de loisirs et transports touristiques. Chaque

module évalue de 5 à 8 aspects, avec une valeur de 8 points et entre 2 et 4 points critiques.

Pour obtenir et maintenir la certification, l'établissement doit obtenir un score inférieur ou égal à 20 points et ne pas inclure de point critique.

*Minsap: Ministère de la Santé Publique de Cuba

*Mintur : Ministère de Tourisme de Cuba

Résumé de principales directives pour obtenir la Certification : Un tourisme plus Hygiénique et plus Sécurisé (T+HS)

LA GESTION:

- ✓ Il existe une structure organisationnelle (Groupe, Comité, Conseil, etc.) pour définir des stratégies et prendre des décisions pour minimiser les risques hygiéniques - sanitaires par COVID-19.
- ✓ Il y a un spécialiste qui s'occupe des questions d'hygiène.
- ✓ Il existe des preuves de l'évaluation des risques.
- ✓ Ils disposent d'un plan d'urgence ou d'un plan de traitement des risques avec des mesures spécifiques pour réduire ceux de contagion en fonction de l'évaluation des risques réalisée.
- ✓ Le Plan envisage les ressources humaines et matérielles, y compris les EPI après évaluation des risques professionnels.
- ✓ Des tapis désinfectants sont maintenus aux entrées extérieures.
- ✓ La désinfection des mains avec de l'hypochlorite de sodium 0,1% ou une solution hydro alcoolique à 70% est obligatoire à l'entrée de l'établissement.
- ✓ La désinfection systématique des surfaces avec de l'hypochlorite de sodium à 0,5% ou une solution hydro alcoolique à 70% est obligatoire.
- ✓ Les moyens de nettoyage et de désinfection des mains et des surfaces sont garantis dans toutes les structures touristiques.
- ✓ L'entrée des travailleurs présentant des symptômes respiratoires sur le lieu de travail est interdite, garantissant leur orientation immédiate vers les centres de santé.
- ✓ Des contrôles quotidiens de la santé et de la température sont maintenus pour les travailleurs et les touristes.
- ✓ Une surveillance épidémiologique clinique est mise en place pendant le séjour des clients dans les installations hôtelières, avec la présence de médecins, d'infirmières et de techniciens en hygiène et épidémiologie 24h sur 24h. En camping, elle est également suivie par un personnel de santé.
- ✓ Des actions de formation sont menées pour les travailleurs du secteur du tourisme, mettant l'accent sur la situation internationale pour accroître la vigilance des voyageurs en provenance de pays à risque.

- ✓ Des mesures sont établies et contrôlées pour maintenir une distanciation sociale ou de sécurité entre les travailleurs, entre les clients et les travailleurs et entre les clients. Les distanciations de sécurité interpersonnelles sont respectées dans toutes les activités.
- ✓ En cas de suspicion de cas avec de symptômes viraux: Les autorités sanitaires et le poste de gestion de Mintur en sont immédiatement informés. ** -Procéder selon le protocole établi par l'autorité sanitaire.
- ✓ Un équipement de protection individuelle (EPI) adéquat est fourni et mis en place après évaluation des risques professionnels (vêtements de protection, gants, masques, etc.) pour les travailleurs exposés à la contagion dans les zones à risque.
- ✓ Les locaux, ou zones destinés à l'isolement temporaire des cas suspects sont sélectionnés.

PERSONNEL:

- ✓ Le personnel doit se laver soigneusement les mains après avoir éternué, se moucher, toussé ou touché des surfaces potentiellement contaminées (argent, documents, etc.).
- ✓ L'utilisation de l'uniforme et des chaussures est limitée à la zone de travail et son assainissement est garanti après chaque utilisation.
- ✓ Un équipement de protection individuelle (EPI) est utilisé lorsque le lieu de travail et l'évaluation des risques le déterminent (vêtements de protection, gants, masques ou plaquettes nasales, etc.)
- ✓ Des moyens de barrière sont utilisés entre les touristes et les travailleurs qui entrent en contact direct (écrans ou masque, numérisation des processus si possible) **
- ✓ Le personnel adopte des mesures d'hygiène respiratoire.
- ✓ Le personnel a des instructions pour désinfecter fréquemment les objets à utiliser, ainsi que les objets sur le lieu de travail.
- ✓ Le partage d'équipements, d'outils, d'ustensiles et d'autres objets est évité. Si ces outils ne peuvent pas être identifiés, ils doivent être désinfectés avant d'être utilisés par une autre personne.
- ✓ L'utilisation des salles à manger, des salles de repos, des cantines, etc. est réglementée. Établir des capacités limites, ainsi que des mesures permettant de préserver la distanciation minimale de sécurité et un état d'hygiène optimal.

- ✓ Le personnel évite l'accueil par contact physique et respecte la distanciation de sécurité.
- ✓ Le personnel de service doit porter les cheveux relevés et ne pas porter de bagues, bracelets, boucles d'oreilles ou autres; gardez les ongles courts et nets; Les hommes rasés et portant quotidiennement des vêtements de travail propres.
- ✓ Les travailleurs font preuve d'une maîtrise des bonnes pratiques, de l'hygiène et des exigences sanitaires (examen).

INFORMATION ET COMMUNICATION:

- ✓ Le plan d'urgence ou traitement des risques est communiqué aux travailleurs pour son démarrage et son suivi adéquats, à la SNTHT, aux prestataires des mesures qui les affectent directement et qui doivent être appliquées (par exemple, le cas échéant, utilisation d'un masque). , lavage des mains, distance de sécurité, etc.)

NETTOYAGE ET DÉSINFECTION:

- ✓ Le plan de nettoyage et de désinfection est mis à jour en fonction des résultats de l'évaluation des risques.
- ✓ La fréquence de nettoyage et de désinfection augmente dans les zones de plus grand contact (surfaces, boutons, éviers, robinets, poignées, ascenseurs, comptoirs, portes, clés / cartes de chambre, téléphones, télécommandes, etc.)
- ✓ L'utilisation de gants en latex ou en polyuréthane ou en polyéthylène pour le personnel de nettoyage est garantie, ainsi que l'utilisation de produits désinfectants.
- ✓ Le nettoyage et la désinfection des ustensiles de cuisine de la salle à manger sont garantis en suivant les trois étapes (eau, substance détergente, eau de rinçage avec entraînement et désinfection à l'hypochlorite de sodium)
- ✓ La désinfection du transport est garantie après utilisation.
- ✓ Les zones couramment utilisées par les clients sont ventilées quotidiennement.

- ✓ Les produits de nettoyage et de désinfection sont utilisés en toute sécurité.
- ✓ Le nettoyage et la désinfection quotidiens sont enregistrés.

ENTRETIEN:

- ✓ Le personnel se protège avec l'équipement de protection individuelle défini dans l'évaluation des risques.
- ✓ Les mesures d'hygiène telles que le lavage et la désinfection des mains du personnel sont respectées à la fin de la réparation.
- ✓ Le système de ventilation climatique est périodiquement vérifié et nettoyé, en particulier le nettoyage des filtres et des écrans.
- ✓ Entretien et / ou réparation des équipements et moyens d'assainissement.
- ✓ L'équipement de récurage (lave-vaisselle) est entretenu et / ou réparé pour assurer la température requise (supérieure à 70 °C).
- ✓ La climatisation des locaux est maintenue à une température ambiante comprise entre 23 et 26 ° C, assurant le renouvellement de l'air dans les locaux périodiquement.
- ✓ Le fonctionnement des points d'assainissement dans tous les domaines (distributeurs de savon, gel désinfectant, papier jetable, etc.), des bassins d'eau et sanitaires, entre autres, est examiné.

ESPACE DE RANGEMENT:

- ✓ Des dispositifs pour la désinfection des mains, des chaussures et des roues des moyens de transport sont prévus à l'entrée.
- ✓ Il existe des conditions pour se laver et se désinfecter les mains avant de remettre les factures, la conduite, etc., au personnel de l'entreprise destinataire.
- ✓ La distanciation de sécurité est garantie lors des opérations de chargement et de déchargement, ainsi que pour la livraison / réception des documents sans contact direct entre opérateurs et chauffeurs.
- ✓ Le nettoyage et la désinfection des colis sont effectués.
- ✓ Les sols de la zone de réception et de stockage sont nettoyés et désinfectés.

- ✓ La fréquence du nettoyage en profondeur des surfaces des étagères, réfrigérateurs et autres moyens a augmenté ainsi que les équipements et moyens de pesée
- ✓ Toutes les marchandises sont désinfectées avant d'entrer dans les zones de réception pour leur ultérieur stockage.

DECHETS SOLIDES, ORGANIQUES ET INORGANIQUES:

- ✓ Les déchets sont gérés selon la réglementation en vigueur dans le pays.
- ✓ L'équipement de protection individuelle (EPI) des employés défini dans l'évaluation des risques est utilisé.
- ✓ La disponibilité de poubelles rigides avec un sac en plastique ou similaire et un couvercle est garantie dans tous les domaines, évitant tout contact direct avec elles.
- ✓ Des mesures d'hygiène telles que le lavage et la désinfection des mains du personnel sont garanties.
- ✓ Les zones sont maintenues propres et désinfectées quotidiennement. Libre de vecteurs.
- ✓ Les déchets organiques sont placés dans des conteneurs couverts et propres dans des conditions de réfrigération et des conteneurs inorganiques, selon leur nature, dans des zones spécifiques et bien stockés.
- ✓ La collecte des déchets organiques, inorganiques et de recyclage reste stable.
- ✓ Une élimination finale correcte est garantie pour éviter l'accumulation de déchets.

ESPACES COMMUNS:

- ✓ L'établissement détermine les capacités limites des différents espaces communs, pour maintenir la distanciation de sécurité.
- ✓ Le nettoyage et la désinfection sont intensifiés, par des moyens et des méthodes qui permettent un nettoyage en profondeur de toutes les zones d'utilisation commune

- ✓ La solution hydro alcoolique est disponible dans les lieux de passage et dans les installations qui sont intensivement utilisées par les clients.
- ✓ Les salles de bains d'usage courant disposent des ressources et des moyens pour se laver et se sécher les mains.
- ✓ Les magazines, documents pliables et autres matériels sont retirés des salles d'attente qui peuvent constituer des voies de transmission de la maladie.
- ✓ La capacité maximale des ascenseurs est réduite et le nettoyage et la désinfection sont maintenus (au moins une fois par jour avec 0,5% d'hypochlorite de sodium ou 70% d'alcool).
- ✓ Des panneaux sont affichés avec des règles d'hygiène de base à suivre par les clients lorsqu'ils utilisent un espace commun.

