

FICHE DE BONNES PRATIQUES POUR LA PREPARATION ET LA REALISATION DES VISITES DE CLASSEMENT DE MEUBLES DE TOURISME ET DE QUALIFICATION « CHAMBRE D'HOTES REFERENCE »

INTRODUCTION

Chers adhérents,

Cette fiche de « Bonnes pratiques » pour la réalisation des visites de classement de Meublés de Tourisme, ou de qualification dans le cadre du dispositif « Chambre d'Hôtes Référence » est un **outil à l'appui de l'ensemble des Offices de Tourisme, Comités Départementaux du Tourisme et Agences Départementales du Tourisme agréés pour réaliser ces visites.**

Un groupe de travail composé d'Offices de Tourisme, de Comités Départementaux du Tourisme et d'Agences Départementales du Tourisme de France métropolitaine et d'Outre-mer s'est mobilisé pour en coordonner la rédaction.

Qu'ils soient toutes et tous remercié-es pour leurs précieuses contributions.

Ces « bonnes pratiques » peuvent également être adaptées dans le cadre de visites de prestataires (ex : audit ou pré-audit Accueil Vélo, Qualité Tourisme...).

Cette fiche vient en complément et n'a pas vocation à se substituer aux documents établis et mis à disposition par le Gouvernement ou les services publics, ou aux protocoles internes à chaque organisme validés par la médecine du travail.

Les mesures indiquées doivent être complétées par des mesures propres et adaptées à l'organisation de chaque organisme.

1. PREPARER LA VISITE

- Informer en amont de la visite le propriétaire ou son mandataire du déroulement de la visite et des mesures sanitaires prises
- Recommander un horaire de visite après nettoyage et à minima 5 heures après une précédente occupation du bien
- L'avant-veille ou la veille de la visite, appeler ou adresser un mail au propriétaire ou à son mandataire pour s'enquérir de leur état de santé et confirmer le maintien de la visite (le propriétaire ou le mandataire ne sont pas tenus de répondre)
- Le jour de la visite, s'assurer de son propre état de santé : en cas de symptômes, consulter son médecin et ne pas se rendre sur le lieu de la visite et aviser son responsable ou sa direction
- S'assurer avant le départ, de disposer des ressources nécessaires : solution hydroalcoolique, essuie-tout ou mouchoirs à usage unique, gants à usage unique, masque en nombre suffisant pour la journée (4 heures d'utilisation au maximum), stylo, sac poubelle, éventuellement sur-chaussures.

2. REALISER LA VISITE



- **Lors du transport**, respecter des règles d'utilisation des véhicules (partagés professionnels, ou utilisation d'un véhicule personnel) : 2 personnes par véhicule 5 places au maximum avec le passager à l'arrière en diagonale et port du masque, 1 seule personne pour un véhicule 2 places)
- **Respecter le protocole de nettoyage et désinfection défini pour les véhicules de service** (en particulier : poignées portières, volant, levier de vitesse, appui-tête, carte et pochette de stationnement)
- A la sortie du véhicule, se laver les mains avec une solution hydro-alcoolique ou si possible à l'entrée dans le bien à visiter se laver les mains à l'eau et au savon.
- **En début de visite, réaliser la prise de contact à l'extérieur du bien à visiter** ou, si les circonstances ne le permettent pas du fait d'une météo défavorable, de manière à respecter la distance préconisée d'au moins 1 mètre et toujours dans le respect des gestes barrières (pas de serrage de mains).
- **Demander au propriétaire ou à son mandataire de porter un masque** lors de cette prise de contact et de rester à l'extérieur pendant la visite si la taille des pièces ou la configuration du bien ne permettent pas la distanciation physique suffisante.
- **Privilégier le port de gants à usage unique lors de la visite**
- Afin de **limiter les manipulations nécessaires à la visite des lieux**, demander au propriétaire ou à son mandataire **préalablement à la visite** de :
 - Ouvrir les portes des pièces
 - Allumer les lumières si nécessaire
 - Ne pas faire les lits : enlever les draps et alèses, housses d'oreiller et les laisser de manière visible sur une chaise à côté.
 - Ouvrir tous les tiroirs, placards et rangements (notamment dans la cuisine) et disposer éventuellement les poêles, casseroles et vaisselle sur la table
- **Selon les dernières données scientifiques validées, « alléger » le logement afin d'en faciliter le nettoyage (et le cas échéant la désinfection) (ex : suppression bibelots ou objets de décoration, ou documentation touristique) ne s'impose pas dès lors qu'un délai de jachère d'au minimum 5 heures est respecté entre la sortie et l'entrée de clients. La visite sera donc réalisée selon l'aménagement et la configuration habituelle réservée aux clients du bien à évaluer et selon l'ensemble des critères du référentiel concerné.**

- Organiser sa visite de manière à effectuer toutes les vérifications avant de saisir les informations sur l'outil numérique, dans l'hypothèse où la saisie serait peu aisée avec des gants
- Prendre des notes, vidéos, photos
- Réaliser le compte-rendu de visite de préférence à l'extérieur si les conditions le permettent et dans le respect des règles de distanciation physique
- A la fin de la visite, privilégier un accord dématérialisé du propriétaire ou de son mandataire (ex : envoi de l'attestation par mail et retour par scan du document signé)
- En cas d'impossibilité, faire signer l'accord de classement en s'assurant que le propriétaire ou son mandataire ne touche pas la feuille et soit muni de de son propre stylo.
- Se laver les mains à l'eau et avec du savon à la fin de la visite ou à défaut avec une solution hydro-alcoolique
- Désinfecter son matériel à la fin de chaque visite avant d'entrer dans le véhicule (ex : outil numérique) et mettre les effets à usage unique (ex : masque jetable, gants, mouchoirs ou surchaussures le cas échéant) dans un sac poubelle à fermer et placer dans le coffre du véhicule.
-

- **Cas particuliers :**

- Si le représentant d'un Office de Tourisme participe à la visite réalisée par un CDT ou un ADT, il respectera les mêmes règles que le propriétaire ou son mandataire (Respect de la distanciation physique d'un mètre, des gestes barrières)
- Dans le cas d'une visite réalisée pour un agent immobilier sans accompagnement de celui-ci, s'assurer du nettoyage des clés préalable à leur remise