

EQUATEUR

Protocole de sécurité sanitaire touristique (juin 2020) Prévention contre le COVID-19

Résumé des protocoles en matière sanitaire touristique, en vue de la préparation du déconfinement et de la reprise de l'activité touristique en Equateur. Ce protocole ne peut réussir qu'avec la bonne volonté et la conscience du voyageur et des différents acteurs de la chaîne touristique, leur sens du civisme.



VOYAGEURS:

- **Mesures générales de prévention** 1- Lavage des mains fréquemment ; pendant au moins 20 secondes, à l'eau et du savon liquide de préférence, ou usage de désinfectant : gel ou solution hydro alcoolique ; 2- Respectez les règles d'hygiène respiratoire, lorsque vous toussiez et éternuez. 3- Couvrez votre bouche et votre nez avec votre pli de coude ou avec un mouchoir et le jeter immédiatement après dans une poubelle fermée ; 4- Portez un masque approprié, 5- évitez tout contact étroit, en respectant la règle de distanciation de sécurité sanitaire d'au moins de 1 mètre avec une autre personne ; 6- Saluez sans se serrer la main. 7- Evitez les embrassades.
- **Pour votre entrée en Equateur : les autorités sanitaires locales exigent un test PCR (virologique) négatif, réalisé au maximum 7 jours avant l'embarquement.**



A défaut de présentation de ce dernier, le voyageur subira un test de détection du SRAS-CoV-2 déterminé par l'autorité sanitaire. Le voyageur devra accepter cette condition avant l'embarquement.

- Sur place, CONTACTOUR fournira entre 3 ou 4 masques **lavables** (pour de raisons de protection de l'environnement) selon la durée du circuit.

GUIDES:

- **Engagement CONTACTOUR** : la direction formalise les mesures de prévention via un guide rédigé et fourni le matériel de biosécurité nécessaire au bon déroulement des différentes tâches : Thermomètre infra- rouge pour la prise de la température quotidienne (la sienne, celle des touristes, et du conducteur du véhicule), **masques lavables** (protection de l'environnement) en quantité suffisante pour la durée du circuit, masques de protection, plexiglas, Gel hydroalcoolique à usage personnel, 1 spray désinfectant à usage personnel, Etui porte- documents plastifié et à fermeture avec le strict nécessaire afin de limiter l'échange de papiers ou autres documents, **liste et coordonnées des centres sanitaires publics et privés à contacter en cas de suspicion de cas COVID, pour chaque étape du circuit.**

La direction assure une actualisation constante des guides sur l'évolution des protocoles de sécurité sanitaire touristique.

Bonnes pratiques

- Port de masque obligatoire, respect de la distanciation avec les touristes



Mesures générales de prévention

Après chaque manipulation de la monnaie, échange de papiers, désinfecter les mains avec le gel hydro alcoolique.

Pourboires : privilégier la facturation afin de limiter la manipulation d'espèces, dans la mesure du possible, ou remise des pourboires sous enveloppes séparées pour le guide et le conducteur. **Les pourboires sont facultatifs.**

ETABLISSEMENTS HOTELIERS :

- **Engagement de la direction** : la direction formalise les mesures de prévention via un guide rédigé. Elle forme les équipes aux règles et bonnes pratiques sanitaires, et nomme un responsable « protocole sanitaire » qui veille à la mise à jour et au respect des règles et bonnes pratiques dans chaque établissement. La direction élabore un « plan de nettoyage et de désinfection des surfaces. Installe de distributeurs de gel hydro alcoolique à côté des ascenseurs, à l'entrée des toilettes, des différents points de vente et des boutiques. Un point quotidien est prévu avec les équipes ou avec le référent. Les équipes hôtelières portent un masque approprié.

Bonnes pratiques

Veiller au bon fonctionnement du système de ventilation recyclable, favoriser l'aération naturelle des lieux quand elle est possible ;

- **Port de masque obligatoire des clients dans les espaces communs :** réception, lobby, escaliers, ascenseurs, toilettes, Salons et salles de réunions, espaces de Bien-Etre, fitness, salon de coiffure, Piscines, Aires de jeux, Restaurants, Bars et cafés, **sauf lorsqu'ils sont à table.**
- Prise de température à l'arrivée des hôtes
- Désinfection de bagages Avant la montée dans les chambres
- Check in en gardant les mesures de distanciation physique
- Usage des ascenseurs limités à 2 personnes à la fois
- Pas de service sous forme de buffet jusqu'à nouvel ordre
- Restaurants, bars et cafés à 50 % de la capacité
- Repas servis à table et /ou room Service
- Gel hydroalcoolique et/ou masque personnel à disposition dans la chambre
- Pas de prospectus ni papier à lettres à disposition dans les chambres
- **Gestion des paiements :** tout mode de paiement sans contact ou à minima par carte bancaire, est privilégié.

LODGES ANDES et AMAZONIE:

Chaque établissement définit les règles permettant d'assurer la distanciation physique en fonction de la configuration des lieux.

En plus des mesures générales pour les établissements hôteliers ci-dessus, les lodges amazoniens et haciendas appliqueront de mesures spécifiques en fonction des activités proposées sur place.

- Décoration minimaliste dans les bungalows
- Gel hydroalcoolique et/ou masque personnel à disposition dans la chambre
- Désinfection de bottes et équipement tels que gilets de sauvetage, bouées avant et après utilisation.
- Désinfection d'équipement de trekking ou équitation tel que montures, bottes, bridons dans les haciendas Andines.
- Activités culturelles limitées aux espaces ouverts.
- Pas de dégustation de produits partagés avec les communautés tel que chicha Amazonienne, ou chocolat artisanal entre autres.
- Pas d'usage de la sarbacane par les voyageurs, la démonstration sera assurée par le guide natif exclusivement.
- En cas d'achat d'artisanat par les voyageurs : désinfection préalable des objets.
- **Port de masque obligatoire des clients dans les espaces communs et durant les excursions.**

Bonnes pratiques

- Port de masque obligatoire pour les guides natifs et piroguiers, respect de la distanciation avec les voyageurs.
- **Gestion des paiements au lodge :** tout mode de paiement sans contact ou à minima par carte bancaire, est privilégié.

RESTAURANTS:

- **Engagement de la direction** : la direction formalise les mesures de prévention via un guide rédigé. Elle forme les équipes aux règles et bonnes pratiques sanitaires, et nomme un responsable « protocole sanitaire » qui veille à la **sécurité de la chaîne alimentaire** et à la mise à jour et au respect des règles et bonnes pratiques dans chaque établissement. La direction élabore un « plan de nettoyage et de désinfection des surfaces et lieux avant et après les services. Installe de distributeurs de gel hydro alcoolique à côté des ascenseurs, à l'entrée des toilettes, des différents points sensibles. Un point quotidien est prévu avec les équipes ou avec le référent.

Chaque établissement définit les règles permettant d'assurer la distanciation physique en fonction de la configuration des lieux.

Pour le personnel de salle et de restauration, il est prévu le port du masque obligatoire et un lavage de mains/au gel au moins toutes les heures. Dans les cuisines, il est prévu un lavage de mains toutes les 30 minutes (ou le port de gants). Le port de filet est obligatoire. Les équipes de restauration portent un masque approprié

Bonnes pratiques

- Favoriser l'aération naturelle des lieux quand elle est possible ;
- Désinfection de chaussures et habits des clients à l'arrivée.
- Tous les clients doivent porter un masque approprié sauf lorsqu'ils sont à table
- Occupation à 50 % de la capacité de l'établissement
- Tables limitées à 4 ou 6 convives (pouvant varier selon établissement)
- Distancement d'au moins 1 mètre linéaire entre 2 tables de convives (pouvant varier selon établissement)
- Heures de repas des groupes adaptées pour éviter les heures de pointe, dans la mesure du possible.
- **Gestion des paiements** : tout mode de paiement sans contact ou à minima par carte bancaire, est privilégié.

**VEHICULES DE TOURISME :**

- Les véhicules seront assainis selon des procédures normalisées avant, pendant et après chaque service.
- Mise à disposition d'une serpillère javellisée pour s'essuyer les semelles des chaussures, à la montée de chaque véhicule.
- Désinfection de bagages Avant la montée dans le véhicule
- Véhicules à 50 % de la capacité
- Le guide déterminera l'ordre d'embarquement pour éviter les contacts inutiles.
- Prise de température à la montée du car (guide, conducteur et passagers)

- Chaque passager aura un siège pré-affecté pour éviter les échanges de sièges entre les passagers
- Respect de la distanciation physique de 1m50 cm entre les voyageurs **aucun siège adjacent ne sera occupé pour les passagers qui ne voyagent pas ensemble**
- **Air conditionné proscrit** : favoriser l'aération naturelle.
- **Transport de produits alimentaires proscrit** à bord des véhicules afin de minimiser la possibilité de contagion directe.
- Chaque véhicule sera équipé d'un distributeur de gel hydroalcoolique ou d'un autre désinfectant à usage externe, pour les mains.
- Désinfection du car 2 fois /jour au minimum durant le circuit
- Port de masques de protection pour le conducteur, **respect de la distanciation avec les touristes**
- Cabine de séparation du conducteur dans la mesure du possible

AUTRES (parcs, musées...)

- Favoriser l'aération naturelle des lieux quand elle est possible ;
 - Désinfection de chaussures et habits à l'arrivée et /ou Passage par la cabine de désinfection.
 - Accueil à 50 % de la capacité pour le respect de la distanciation physique
 - Port de masques par tout le personnel
 - Installation de distributeurs de gel hydro alcoolique à côté des ascenseurs, à l'entrée des toilettes, des différents points de vente, des boutiques, etc.
 - **Chaque établissement définit les règles permettant d'assurer la distanciation physique en fonction de la configuration des lieux.**
 - Heures de visites adaptées pour éviter les heures de pointe, dans la mesure du possible **ou entrée par sous-groupes** (pouvant varier selon établissement).
- Gestion des paiements** : tout mode de paiement sans contact ou à minima par carte bancaire, est privilégié.

AEROPORTS

- Les aéroports internationaux **Mariscal Sucre de Quito et Simón Bolívar de Guayaquil**, dans leurs efforts pour garantir la sécurité des utilisateurs et des collaborateurs au moment de la reprise des opérations commerciales, mettent en œuvre les mesures qui ont été ordonnées par les autorités sanitaires locales, ainsi que plusieurs bonnes pratiques en cours se déroulant dans l'industrie du tourisme à l'échelle internationale. Les aéroports ont installé une **cellule équipée pour la prise en charge des malades éventuels détectés.**
- **A ce jour il existe** : 10 bornes pour la prise du **test de détection du SRAS-CoV-2** à l'aéroport de Quito et 2 bornes à l'aéroport de Guayaquil.



Bonnes pratiques

- Favoriser l'aération naturelle des lieux quand elle est possible ;
- Passage par la cabine de désinfection.
- Prise de température
- Respect de la distanciation physique
- Port obligatoire du masque par le personnel et les voyageurs

Gestion des paiements : tout mode de paiement sans contact ou à minima par carte bancaire, est privilégié.

Important : A l'heure actuelle et compte tenu des divers protocoles, **la présence des voyageurs 4h avant le décollage du vol transatlantique est de rigueur.**

- **Seules les personnes avec un vol confirmé pour le jour même, peuvent entrer à l'aéroport**, par conséquent, **notre guide ne peut pas accompagner les voyageurs jusqu'au comptoir d'enregistrement.** Il restera en contact téléphonique à l'extérieur jusqu'à ce que vos clients confirment le bon déroulement des procédures d'embarquement.

