

MESURES SANITAIRES COVID-19 – CHARTE D'ENGAGEMENTS

CIRCUITS DE VISITE DES CAVES DE CHAMPAGNE ET ACCUEIL DU PUBLIC

Dans le contexte de crise épidémique de Covid-19, ce document a vocation à aider les professionnels à reprendre leurs activités d'accueil du public et à réouvrir leurs circuits de visite tout en assurant les conditions nécessaires à la protection de la santé du public accueilli.

Cette Charte liste les mesures spécifiques à mettre en œuvre pour décliner concrètement les recommandations sanitaires édictées par les pouvoirs publics. La présente version, mise à jour au 13 juillet 2020, tient compte des règles en vigueur à cette date. Les dispositions qu'elle contient sont susceptibles d'être à nouveau modifiées en fonction de l'évolution de la situation sanitaire.

Cette Charte a été élaborée en étroite concertation avec la Préfecture de la Marne. Les Maisons sont autorisées à rouvrir leurs activités de visite, dégustation et vente à emporter, dès lors qu'elles s'engagent à mettre en œuvre les dispositions de la présente Charte. Cette version datée de juillet 2020 annule et remplace la précédente version datée de mai 2020. Pour les Maisons qui ont déjà formalisé leur engagement à mettre en œuvre ces dispositions par l'envoi d'un exemplaire dûment signé à la Sous-préfecture, il n'est pas nécessaire de renvoyer un exemplaire signé de cette version mise à jour.

Dans le cas où certaines dispositions ne pourraient être mises en œuvre selon les modalités définies dans la Charte, la Maison concernée en informe la Sous-préfecture, afin qu'elles déterminent conjointement les adaptations possibles au regard des caractéristiques propres de l'établissement.

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES :

- Garantir le respect de la distance minimale d'un mètre minimum entre chaque personne, dans toutes les situations. Pour cela :
 - o Limitez le nombre de visiteurs ou clients présents en même temps (il convient d'en informer les visiteurs ou clients par un affichage clair et visible à l'entrée du site et de chaque pièce concernée : caves, boutique, pièces réservées à la dégustation).
 - o Rappelez à vos visiteurs et clients de respecter, à tout moment, cette distance minimale d'un mètre. Rappelez-leur cette règle fréquemment et, chaque fois que cela est possible, mettez en place un marquage au sol (notamment dans les files d'attente, à l'approche des caisses, etc.).
- Définissez un plan de circulation afin de limiter au maximum les croisements entre les personnes : adoptez un plan de circulation à sens unique pour éviter les retours en arrière (couloirs, pièces, caves, escaliers, etc.) et différenciez les portes d'entrée et de sortie. Matérialiser physiquement ce plan de circulation (affichage, fléchage, marquages au sol, etc.).
- Informez les visiteurs et clients des gestes barrières à respecter et des mesures spécifiques mises en place. Prévoyez pour cela un affichage clair, visible et fréquent, à l'intérieur et à l'extérieur des locaux.
- Demandez à chaque visiteur et client, à son arrivée sur le site, de se laver les mains. Pour ce faire, prévoyez l'accès à un point d'eau approvisionné en savon, essuie-mains papier jetables et poubelles dédiées ou prévoyez la mise à disposition de gel hydroalcoolique.
- Rappelez à vos visiteurs l'obligation de porter un masque (obligation en vigueur dans tous les lieux publics clos). Veillez à les en informer, en amont de leur venue si possible (ex. : via votre site internet ou lors de la réservation), et, a minima, à leur arrivée sur le site.

- Nettoyez et désinfectez très régulièrement (plusieurs fois par jour) les points de contact fréquent (ex. : poignées de porte, rampes d'escaliers, comptoirs de caisse, etc.). Veillez à aérer très régulièrement les locaux lorsque cela est possible. Si des sanitaires sont mis à disposition des clients et visiteurs, augmentez la fréquence de nettoyage habituelle.

ORGANISATION DES VISITES :

- Anticipez et réorganisez si besoin la fréquentation de votre site pour éviter les périodes d'affluence :
 - o Pour pouvoir respecter les capacités maximales d'accueil préalablement définies, adaptez si nécessaire les horaires de visites (proposez des créneaux plus nombreux en cas de visites programmées, ou une amplitude horaire d'ouverture plus large en cas de visites libres).
 - o Favorisez les visites sur réservation.
 - o Lorsque les visites sont organisées par groupes, veillez à respecter les distances minimales entre chaque visiteur.
- Évaluez le parcours de visite habituellement pratiqué afin d'identifier les éventuels obstacles au respect des règles de distanciation physique :
 - o Le cas échéant, prenez toutes les mesures nécessaires pour lever ces obstacles (par exemple, restreignez le nombre de personnes autorisées par groupe ou adaptez le parcours de visite en évitant par exemple les endroits trop exigus).
 - o Lorsque cela est possible, demandez au guide d'adapter le déroulement de la visite (privilégiez par exemple une explication préalable sur l'histoire du site, de la Maison ou du champagne à l'extérieur avant d'entrer dans les locaux, plutôt que dans les caves).
- Adaptez, si nécessaire, les supports de visite :
 - o Si vous distribuez habituellement de la documentation écrite, privilégiez les supports individuels (évitez par exemples les fiches réutilisables et privilégiez les flyers jetables / emportables par les visiteurs). Veillez à ce que les visiteurs ne remettent pas en place les supports utilisés après les avoir manipulés (supprimez par exemple les présentoirs de documentation).
 - o Si vous mettez habituellement des audioguides à disposition des visiteurs, veillez à les désinfecter soigneusement entre chaque utilisateur. Lorsque cela est possible, privilégiez les outils de type QR code, applications smartphone à télécharger par chaque visiteur sur son téléphone mobile.
 - o Si vous utilisez habituellement des panneaux explicatifs, évitez les attroupements autour de ceux-ci. Lorsque cela est possible, reproduisez le contenu de ces panneaux sur des supports individuels.
- Organisez l'espace d'accueil et/ou d'attente de manière à faire respecter les règles de distanciation physique (utilisez par exemple des potelets à corde, réalisez si possible un marquage au sol, etc.).
- Matérialisez clairement le point de rendez-vous pour les départs des visites (privilégiez lorsque cela est possible les points de rendez-vous en extérieur, mettez en place une signalétique claire et visible). Si vous organisez des visites sur réservation, informez de façon claire et précise les visiteurs, en amont de leur venue, du point de rendez-vous défini.

- Limitez au maximum les contacts rapprochés des visiteurs avec le personnel :
 - o Informez le guide de la nécessité de respecter strictement les règles de distanciation physique avec les visiteurs tout au long du parcours.
 - o Organisez l'espace d'accueil et/ou de vente des tickets d'entrée de façon à protéger autant que possible le personnel chargé de l'accueil et de la caisse : lorsque cela est possible, mettez en place des barrières physiques (ex. : vitre en plexiglass ou film plastique transparent).
 - o Pour l'encaissement, privilégiez le paiement sans contact. A défaut, veillez à ce que le personnel de caisse désinfecte entre chaque client le terminal de carte bancaire. Veillez à mettre à leur disposition des lingettes désinfectants ou du gel hydroalcoolique et des essuie-mains papier jetables.
 - o Si le personnel de caisse doit manipuler des espèces, veillez à ce qu'il se désinfecte les mains entre chaque client (veillez à mettre du gel hydroalcoolique à disposition).
 - o Si vous disposez d'un système de réservation en ligne, privilégiez le paiement au moment de la réservation et l'envoi des tickets d'entrée de façon dématérialisée (à imprimer par les visiteurs ou à présenter sur leur téléphone mobile à leur arrivée sur site).
- Demandez aux visiteurs de limiter au maximum leurs contacts avec l'environnement. Demandez-leur par exemple de ne pas toucher les objets exposés. Si cela est possible, mettez en place une signalétique ou un marquage au sol pour les inciter à ne pas s'approcher. Laissez les portes ouvertes autant que possible afin de réduire les contacts.
- Informez, par tout moyen, les visiteurs des gestes barrières à respecter et des mesures spécifiques mises en place. Cette information peut se faire notamment par affichage et/ou par une information orale en début de visite. Si vous utilisez un système de réservation en ligne, toutes les informations que vous jugez utiles d'être communiquées aux visiteurs peuvent l'être en amont de la visite (au moment de l'envoi de la confirmation de réservation par exemple).
- Si vous avez l'habitude de demander à vos clients de remplir un livre d'or ou un questionnaire de satisfaction relatif à la visite du site, remplacez-les par un questionnaire informatique envoyé par mail après la visite.

ORGANISATIONS DES DÉGUSTATIONS :

- Lorsque cela est possible, privilégiez les dégustations en extérieur.
- Demandez aux clients de se laver les mains à leur entrée dans l'espace réservé à la dégustation (veillez à mettre à disposition du gel hydroalcoolique).
- Organisez l'espace de dégustation de façon à garantir le respect des règles de distanciation physique (tant entre le personnel et les clients qu'entre les clients eux-mêmes). Si nécessaire, adaptez l'espace habituellement utilisé (par exemple, si les installations habituelles ne sont pas suffisantes, installez temporairement des tables ou comptoirs supplémentaires). Veillez à garantir le respect de la distance minimale d'un mètre entre chaque personne.
- Si vous utilisez habituellement de la documentation écrite pour accompagner la dégustation, privilégiez les supports jetables / emportables par les clients. Dans le cas où vous utilisez des supports réutilisables (type fiches plastifiées), veillez à les désinfecter entre chaque client.

- Veillez à ce que seul le personnel chargé de la dégustation manipule les bouteilles (après s'être lavé les mains) et évitez que les clients n'entrent en contact avec celles-ci. Si les clients souhaitent voir les bouteilles de plus près, proposez-leur de prendre une photo de l'étiquette, ou prévoyez en amont un support écrit à distribuer à chaque client qui le souhaite (celui-ci peut par exemple contenir un descriptif et une reproduction des étiquettes des produits dégustés).
- Veillez à ce que seul le personnel chargé de la dégustation distribue les verres aux clients (après s'être lavé les mains). Sensibilisez les clients à la nécessité de surveiller strictement l'endroit où ils posent leurs verres afin de prévenir tout échange malencontreux.
- Si vous utilisez des crachoirs, mettez-en à disposition en nombre suffisant : idéalement, un par client ou par famille. Privilégiez les crachoirs en partie fermés, et disposez-les de telle sorte que les clients, distants d'au moins 1 mètre, n'aient pas à les manipuler. Incitez vos clients à ne pas recracher tout près du crachoir, mais à le faire avec un peu de distance. Videz les crachoirs après chaque séance de dégustation et désinfectez-les.
- Si vous servez habituellement des amuses-bouches au cours des dégustations, supprimez les dans un premier temps.
- Nettoyez et désinfectez l'espace, les équipements et ustensiles utilisés après chaque dégustation en accordant une vigilance particulière aux points de contact fréquents (ex. : tables, comptoirs, chaises, etc.).
- Nettoyez soigneusement les verres utilisés pour le service (à 60° minimum, utilisation d'un détergent classique, adoptez un cycle long de lavage).

FONCTIONNEMENT DES BOUTIQUES / ESPACES DE VENTE A EMPORTER

- Demandez aux clients de se laver les mains à leur entrée dans la boutique / espace de vente (veillez à mettre à disposition du gel hydroalcoolique).
- Demandez aux clients de ne pas toucher / manipuler les bouteilles exposées. Dans la mesure du possible, prévoyez pour chaque produit proposé à la vente, une affichette contenant son descriptif afin que le client n'ait pas à saisir la bouteille pour accéder aux informations délivrées sur le contre-étiquette.
- Organisez l'espace des caisses de manière à faire respecter les règles de distanciation physique (utilisez par exemple des potelets à corde, réalisez si possible un marquage au sol, etc.).
- Limitez au maximum les contacts des clients avec le personnel de caisse :
 - o Organisez les caisses de façon à protéger autant que possible le personnel : lorsque cela est possible, mettez en place des barrières physiques (ex. : vitre en plexiglass ou film plastique transparent).
 - o Pour l'encaissement, privilégiez le paiement par sans contact. A défaut, veillez à ce que le personnel de caisse désinfecte entre chaque client le terminal de carte bancaire. Veillez à mettre à leur disposition des lingettes désinfectants ou du gel hydroalcoolique et des essuie-mains papier jetables.
 - o Si le personnel de caisse doit manipuler des espèces, veillez à ce qu'il se désinfecte les mains entre chaque client (veillez à mettre du gel hydroalcoolique à disposition).
 - o Veillez à ce que les mêmes bouteilles ne soient pas manipulées à la fois par le client et par le personnel (si le client se sert lui-même dans la boutique, demandez-lui de les ranger lui-même, après encaissement, dans un sac mis à sa disposition. Si le personnel

est chargé de servir le client en boutique, demandez-lui de déposer les bouteilles dans le sac emporté par le client).

- Dans le cas d'achats volumineux, si le personnel est amené à accompagner le client à sa voiture pour y déposer les produits achetés, demandez-leur de ne pas toucher le véhicule et de demander au client d'ouvrir lui-même le coffre ou la portière.