Allez ! encore un petit effort

Loin de toute polémique, voici la liste des informations que notre ministère de tutelle doit communiquer à nos partenaires, à commencer par l’opérateur qui a confirmé deux vols sur Djerba pour le 27 juin et un vol sur Enfidha pour le 28 juin :

- protocole sanitaire en anglais (au moins) ;
- bilan sanitaire à jour des cas de Covid, et déroulement du déconfinement (plages, restaurants et hôtels ouverts) ;
- conditions d’entrée sur le territoire avec annonce de la date probable de suspension du confinement de 7 jours (avec test dans le pays émetteur, sinon prix du test localement) ;
- vols touristiques prévus à partir du jour probable d’ouverture des frontières ;
- date d’un (ou plusieurs) vol test pour les règles sanitaires, la manutention au sein de l’aéroport, le transfert et l’accueil à l’hôtel ;
- nombre total de lits par région et nombre de lits de confinement en cas de déclaration de cas de Covid.

Lotfi Mansour

Le protocole “Ready & Safe” lancé aujourd’hui

Le protocole sanitaire anti-Covid19 est fin prêt. Il sera envoyé dès aujourd’hui aux professionnels et aux représentants à l’étranger, comme il bénéficiera d’une large diffusion auprès du public.

Complet et global pour tout le secteur touristique : tel est le protocole

“Ready & Safe” qui comprend quelque 250 règles d’hygiène et de sécurité sanitaire touchant *« le parcours des clients depuis leur accueil au niveau des postes frontaliers jusqu’à leur départ ainsi que le personnel touristique ».*

Il est bâti autour de 5 thématiques – les “5 M” – que sont la matière, le matériel, le milieu, la main-d’œuvre et la méthode.

Un engagement écrit pour l’application de ce protocole conditionnera toute ouverture des établissements concernés.

L’ONTT, en coopération avec l’Agence des Métiers du Tourisme, a procédé à la formation de 122 inspecteurs et Commissaires régionaux du Tourisme auxquels reviendra le contrôle de la bonne application de ce protocole. Dès lundi prochain, des vidéos de formation du personnel ainsi que de familiarisation sur le “parcours client” seront disponibles.

Enfin, l’ONTT compte mettre les bouchées doubles pour faire connaître ce protocole tant sur le marché local qu’à l’international.

Covid19 : les hôtels Radisson Blu sous label SGS

Radisson Hotels Group a choisi SGS, le leader mondial de l’inspection, du contrôle, de l’analyse et de la certification, pour son protocole sanitaire contre le Covid19 : le *Radisson Safety Protocol*.

Véritable label garantissant de hauts standards de propreté, d'hygiène et de sécurité, le *Radisson Safety Control* sera délivré aux différents hôtels Radisson après un audit approfondi.

Ce protocole comprend *« la présence de stations de désinfection des mains à chaque entrée, l'utilisation d'équipements de protection individuelle (EPI) et d'écrans de protection, une fréquence de nettoyage et de désinfection accrue et dûment consignée, et une distanciation sociale dans toutes les zones de ses hôtels, y compris dans les salles de réunion et de conférence. En outre, le personnel bénéficiera d'une formation aux directives sanitaires de l'Organisation Mondiale de la Santé et des différents organismes locaux de contrôle des maladies, et d'un rappel des normes de sécurité alimentaire »*, précise le communiqué du Groupe.

Pour les hôtels du groupe, ce protocole vient renforcer les normes d'hygiène et de sécurité déjà existantes au sein des hôtels, et son adoption s'inscrirait dans une nouvelle vision de la gestion hôtelière, comme le précise Federico J. González, CEO de Radisson Hospitality AB et président du comité de pilotage mondial de Radisson Hotel Group :

« Le monde a été profondément transformé par le Covid19. Il est donc essentiel que nous nous efforcions de protéger tous ceux qui travaillent, séjournent et collaborent avec nous alors que nous ouvrons nos portes à une nouvelle ère dans l'histoire du voyage. Pour ce faire, nous avons examiné en profondeur tous les aspects de l'expérience hôtelière et nous sommes fiers de nous être associés à SGS pour créer notre programme Radisson Hotels Safety Protocol. »

Ainsi, Radisson Hotel Group inclura dans son engagement ce protocole *« qui comprendra 20 étapes, suivies d'un protocole supplémentaire de 10 étapes applicables aux réunions et aux événements. Le groupe prévoit d'achever tous les détails opérationnels de ce programme dans les semaines à venir. Les principes à l'étude sont les suivants :*
– augmentation de la fréquence de nettoyage et d'assainissement de toutes les zones de l'hôtel, en accordant une attention particulière aux objets qui sont souvent manipulés ;
– installation de points sanitaires équipés de gel hydro-alcoolique et de gants à l'entrée et dans les zones communes de l'hôtel ;
– toutes les clés des chambres seront désinfectées et remises en toute

sécurité lors du check-in ;
– un système de check-out express sera proposé pour réduire les contacts ;
– méthodes de paiement sans espèces disponibles et encouragées ;
– affichage des procédures de nettoyage et de désinfection sur les portes de chaque chambre ;
– programmes complets de formation à l'hygiène et à la prévention pour les collaborateurs ;
– les employés recevront un équipement de protection individuelle, tel que des masques et des gants. »

Federico J. González, CEO de Radisson Hospitality AB
et président du comité de pilotage mondial de Radisson Hotel Group

DER Touristik fin prêt pour l’ouverture de ses hôtels

Le groupe allemand DER Touristik Hotels & Resorts (DTHR) annonce la mise en place d’un protocole sanitaire *« complet, sûr et rapide »* pour ses hôtels à travers le monde. Ce protocole a été conçu au regard des recommandations de l’OMS, des directives locales propres aux destinations, et avec le concours d’un laboratoire de renommée dirigé par le Dr Andreas Kneißler.

Ainsi les hôtels aux enseignes du groupe (Sentido, lti, Calimera, PrimaSol, COOEE et Playitas) bénéficiant de ce programme pourront accueillir leurs clients *« le plus tôt possible »* et *« en coopération avec les instances nationales et internationales »*, précise le communiqué de la firme allemande.

Outre les opérations de désinfection, le protocole recommande des ajustements spatiaux dans les zones communes de l’hôtel comme, par exemple, l’augmentation des distances entre les sièges ou, en cas de nécessité, l’équipement des réceptions de barrières de protection en plexiglas.

Autre recommandation de ce programme, la désignation par les hôtels d’une personne responsable de la surveillance du respect des normes du protocole. *« La protection de nos clients et de nos employés est notre priorité absolue. Notre concept est un document évolutif et ambitieux qui permet à nos hôteliers du monde entier de fournir cette protection d’une manière optimale et la plus rapide possible, et ainsi de se conformer aux réglementations officielles des destinations respectives »*, explique Christian Grage, Directeur Général de DTHR.

Rappelons que le groupe compte 7 hôtels en Tunisie sous ses différentes enseignes.

Photo : l’hôtel lti Bellevue Park à Port El Kantaoui

Christian Grage, CEO DER Touristik Hotels & Resorts,
entouré de Foued Lejmi (Directeur Général DTS Tunisie & Contracting Manager,

à gauche) et Karim Baaziz (Directeur des Opérations) au salon ITB Berlin en 2019

Protocole sanitaire : bien faire et le faire savoir

La première mouture du projet de protocole sanitaire pour les établissements de tourisme est fin prête. Il s’agit maintenant d’en informer les partenaires et clients étrangers.

Le projet de Protocole Sanitaire du Tourisme Tunisien Covid-19 soumis aujourd’hui aux professionnels est long, détaillé et contraignant, ce qui lui vaut d’être accueilli avec circonspection par certains.

Cependant, la logique de ce protocole, avec laquelle tous les opérateurs sont d’accord, est de prévenir et d’empêcher la propagation du virus. Pour ce faire, nos hôtels et agences de voyages ne partent pas de zéro, ils ont eu à gérer sans aucun problème, en plein Covid, le rapatriement de leurs clients, l’accueil des Tunisiens rapatriés et mis en quarantaine, et même parfois continué à héberger leurs clients européens à ce jour (comme le Sindbad avec des clients italiens).

Le hic, c’est qu’on ne dispose plus de beaucoup de temps pour trouver un nom à ce PSTT anti-Covid-19 (c’est le nom officiel pour l’instant), sortir sa version finale en plusieurs langues et en informer nos partenaires et clients.

Le cas du Portugal, qui a opté pour un label optionnel et une information en continu sur le site officiel Tourismo de Portugal, est à méditer. Le choix du nom “Clean & Safe”, rassurant et non alarmant, est aussi un exemple à suivre.