RECOMMANDATIONS POUR LES ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT À LA FERME

Le réseau des Chambre d'Agriculture et Bienvenue à la Ferme vous proposent ces recommandations ainsi qu'une mallette à outils (affiches, protocoles,…) vous permettant de vous protéger et de protéger vos visiteurs dans le cadre de la crise actuelle.

Les conseillers des Chambres d'agriculture sont à votre disposition pour vous accompagner dans la mise en œuvre de ces pratiques.

Important :

Ces recommandations sont une production des Chambres d'agriculture visant à accompagner les agriculteurs dans leur activité d'hébergement du public dans de bonnes conditions, avec la nécessité de mettre en place des mesures barrières et d'hygiène.

Ce document a été élaboré en rassemblant les bonnes pratiques et recommandations identifiées pour d'autres secteurs d'activités et adapte les recommandations gouvernementales au contexte des exploitations agricoles proposant des visites.

Les spécificités propres à l'agritourisme (hébergement, fermes découvertes, visites d'exploitations, dégustations, vente directe) ont fait l'objet d'une attention particulière afin de permettre aux agriculteurs d'accueillir leurs visiteurs dans les meilleures conditions, en mettant en œuvre les mesures sanitaires et en adaptant leur activité.

Parce que chaque exploitation agricole a ses spécificités, toutes les bonnes pratiques présentées dans ce document ne peuvent pas toujours être mises en œuvre par les agriculteurs. Les Chambres d'agriculture sont à disposition des agriculteurs pour trouver les modes de fonctionnement adaptées à chaque ferme.

Ce document est susceptible d'évoluer en fonction des nouveaux décrets et mesures prises par le gouvernement. **VERSION DU 28 MAI 2020**

I- Gestes barrières et désinfection – quelques éléments d'introduction

Le coronavirus, responsable d'une pandémie mondiale, se transmet d'une personne à l'autre via des gouttelettes expulsées et transmises par les mains, créés lors d'un éternuement ou d'une toux.

Gestes barrières

L'application des gestes barrières vise à réduire au maximum l'exposition de tout un chacun aux particules virales et permettra alors de freiner la propagation du virus. Vous trouverez une affiche rappelant ces gestes barrières en annexe à ce document.

Désinfection des surfaces

L'Organisation Mondiale de la Santé recommande l'utilisation de l'eau de Javel ou les produits contenant au moins 70% d'alcool pour désinfecter surfaces.
Avant de désinfecter une surface, celle-ci doit être propre.
Attention : Le vinaigre blanc n'a pas de propriétés virucides démontrées, il ne peut pas servir de désinfectant.

Conseil

- ✓ Vérifiez la date d'expiration de vos produits ;
- ✓ L'eau de Javel s'utilise avec de l'eau froide ;
- ✓ Ne mélangez jamais de l'eau de javel avec de l'ammoniaque ou tout autre nettoyant ;
- ✓ Ne surdosez pas les produits, respectez les temps d'application et vérifiez les étiquettes pour être certain de leur efficacité par rapport à la désinfection.

II- Recommandations générales relatives aux activités d'hébergement

En amont de la réservation

- Décidez sous quelle forme vous souhaiterez accueillir à nouveau sur votre ferme, prenez la décision en famille ou ensemble avec les personnes impliquées ;
- Identifiez les risques pour les différentes étapes de la réservation jusqu'à la mise en état de l'hébergement pour les prochains visiteurs en pensant à vous et à vos clients ;
- Définissez votre plan d'adaptation et les mesures sanitaires pour votre exploitation :
    - Allez-vous réduire le nombre de visiteurs ? Proposer de nouvelles formes de réservation (p.ex. uniquement des membres d'une famille) ?
    - Quelles alternatives pourriez-vous proposer à certaines prestations rendues impossibles par la situation actuelle (déplacer des activités à l'extérieur, proposer des services de « restauration » différentes,…) ;
    - Allez-vous réduire l'accès de parties communes ou équipements (piscine, jeux d'enfants…) ?

- Informez au mieux sur les conditions de réservation et les mesures spécifiques mises en œuvre :
    - Rappelez les modalités de réservation et d'annulation (voir la page service public dédiée à ce sujet) ;
    - Informez sur les modalités de paiement (p.ex. paiement en ligne ou sur place, CB sans contact, chèque, etc.) ;
    - Si vous décidez de supprimer certains équipements (épices et condiments, jeux de société) ou interdire l'accès à certaines parties (p.ex. parties communes, piscine), informez-en votre clientèle et invitez-la à apporter nécessaire de cuisine, des jeux, etc. ;

Conseil

- ✓ Pensez à répercuter les éventuels surcoûts liés à la mise en œuvre des gestes barrières sur les coûts des prestations, ne dévalorisez pas vos prestations et votre travail.

Avant l'arrivée de vos clients

- Recommandations pour l'entretien et le nettoyage des hébergements :
    - Ouvrez les fenêtres / portes et aérez les pièces pendant au moins 30 minutes avant de commencer votre nettoyage ;
    - Organisez-vous et votre parcours de nettoyage, pour ne pas repasser dans une pièce déjà propre et en allant pour chaque pièce du plus propre au plus sale, du haut vers le bas ;

- Pensez à vous équiper de manière adaptée, porter des gants, notamment pour la manipulation de produits de nettoyage et pensez à les changer, portez un masque si vous rentrez dans une pièce qui a été occupée au préalable ;
- Pour faciliter le nettoyage et réduire d'éventuelles sources de contamination vous pouvez enlever certains éléments de décoration (bibelots, livres,…) ;

- Avant de désinfecter, nettoyez d'abord toutes les surfaces qui seraient sales ;
- Désinfectez les surfaces fréquemment touchées (poignées, plans de travail, boutons et interrupteurs) avec de l'eau de Javel diluée dans la proportion adaptée (0,5% de chlore actif, soit 1 litre d'eau de Javel diluée dans 4 litres d'eau froide) ;
- Les produits en spray/vaporisateur sont moins recommandés, les aérosols peuvent être inhalés ;
- Nettoyer la vaisselle et les couverts au lave-vaisselle de préférence (cycle à 65° ou 80°) ou nettoyer avec de l'eau et du produit vaisselle ;
- Ne pas secouer les draps et linges de maison pour éviter de répandre d'éventuelles traces de virus dans l'air ;
- Laver les draps et le linge de maison en machine à 60° ;
- Dans le cas où le domicile ne serait pas équipé d'une machine à laver, isoler le linge dans un sac à part afin de le transporter ;
- Pensez également à l'extérieur : mobilier de terrasse, barbecue, etc. pour le nettoyage (tout ne peut pas forcément être désinfecté) ;
- Prévoir un sac poubelle dédié aux déchets à risques (Masques, gants, mouchoirs jetables, bandeaux de nettoyage…). Doubler ce sac poubelle, puis attendre 24h avant de le jeter dans la filière des ordures ménagères ;

Conseil

- ✓ Nous recommandons la mise en place d'un système de suivi des actions mises en œuvre, p.ex. une fiche sur laquelle vous pouvez noter les gestes de nettoyage effectués et leur horaire, vous apportant plus de sérénité.
  Vous en trouverez un modèle en annexe à ce document.
- ✓ Vous pouvez aussi responsabiliser vos clients sur certaines actions de nettoyage (au quotidien ou à la fin du séjour), p.ex. : « Nous nous occupons de la désinfection de toutes les pièces, merci de nous aider sur le nettoyage en laissant le gîte/l'appartement propre à votre départ). Si vous mettez à disposition des produits de nettoyage, pensez à en expliquer l'usage et le rangement pour éviter des accidents.

- Mettez en place la signalisation pour le respect des gestes barrières et la compréhension facile des consignes de sécurité et d'hygiène, en vous servant des outils « facile à lire – facile à comprendre (exemples en annexe) ;
- Si vous mettez habituellement à disposition des affiches, des guides, des cartes de randonnée etc. pensez soit à le dématérialiser et l'envoyer en amont (p.ex. prospectus touristiques) ou à prévoir des « kits » avec ces documents, soit laissés aux clients à leur départ, soit gérés dans un système de rotation : après l'utilisation par les clients, laissez ces documents dans un sac/boîte pendant 7 jours ;

Accueillir vos clients

- Accueillez vos visiteurs soit en portant un masque, soit en restant à une distance supérieure à 1 mètre, les clés peuvent être laissées sur la porte ou dans un enveloppe ;
- Expliquez le fonctionnement et rappelez les consignes, ainsi que la fermeture ou la suppression de certaines pièces/activités. Si vous avez mis en place de nouvelles prestations les rappelez également à vos visiteurs ;

Conseil

- ✓ Il est important aussi de ne pas parler uniquement du virus, vos visiteurs recherchent aussi le changement d'environnement, le retour d'une liberté perdue pendant des mois de confinement, leur parler de votre exploitation, de vos animaux, de vos produits peut ainsi fortement contribuer à leur expérience.

Après le départ des visiteurs

- Laissez une période de « non-occupation » d'au moins 12 heures ;
- Nettoyez et désinfectez selon les recommandations ci-dessus ;

Pour les chambres d'hôte

Les chambres d'hôtes supposent plus de contacts potentiels entre hébergeur et visiteurs, quelques recommandations supplémentaires s'appliquent alors à cette activité en plus des éléments généraux présentés précédemment.

- Pensez à adapter vos prestations habituelles pour répondre à la situation actuelle :
  - Proposez par exemple le petit-déjeuner à la chambre, sous forme d'un plateau ou d'un kit avec l'essentiel du petit déjeuner ;
  - Les buffets et formes similaires sont à éviter ;
  - Rassemblez les personnes d'un même foyer et minimisez le contact avec d'autres groupes ;
  - Si la météo s'y prête proposez des repas plutôt à l'extérieur ;
  - Responsabilisez vos visiteurs pour certaines étapes (enlever le linge de lit, ouvrir les fenêtres au départ,…) ;
  - Pensez aussi à vous : est-ce que vous souhaitez fermer certains parties/pièces ? Informez vos visiteurs sur ces changements ;

Pour les campings

Attention

A ce stade l'ouverture des campings n'est pas encore autorisée, sauf dérogation. Les modalités de réouverture des campings seront annoncées à la fin du mois de mai. Pensez à vous informer sur les conditions d'ouverture.

Les campings, du fait de leurs parties communes partagées, supposent plus de contacts potentiels entre hébergeur et visiteurs, quelques recommandations supplémentaires s'appliquent alors à cette activité en plus des éléments généraux présentés précédemment.

- Il est indispensable d'avoir un suivi précis du nettoyage des différentes parties, affichez une fiche de passage dans les parties communes, avec l'heure de passage et le geste de nettoyage effectué ;
- Plusieurs sources recommandent de désigner une personne responsable du nettoyage, mais pensez aussi à impliquer vos clients en mettant à disposition p.ex. des lingettes pour nettoyer les poignées de portes après chaque passage ;
- Affichez les consignes dans les parties communes ;
- Pour certaines parties communes des plages horaires peuvent être définies pour limiter le nombre de personnes présentes simultanément ;
- Vous pouvez matérialiser les distances à maintenir (p.ex. enlever une chaise sur deux, un transat sur deux, ou éloigner les équipements) ;
- Pour les équipements extérieurs, pensez à les inclure dans votre plan de nettoyage et rappelez le lavage des mains après leur utilisation ;

Votre plan d'adaptation

Avant l'arrivée

Pendant le séjour

Après le départ