

GUIDE DE BONNES PRATIQUES A L'ATTENTION DES ACTEURS DE L'OENOTOURISME

30 juin 2020

Les professionnels de la vigne et du vin s'organisent pour accueillir leurs visiteurs à l'issue de la période de confinement

Avec près de 10 millions de visiteurs chaque année, les 66 départements viticoles français sont de grandes destinations touristiques et doivent le rester malgré le contexte actuel.

Soucieux de pouvoir à nouveau accueillir leurs visiteurs dans un climat de confiance, les professionnels de la filière vigne et vin ont ainsi réaménagé leur activité oenotouristique.

Parce que la sécurité et la santé de nos clients, collaborateurs et partenaires sont une priorité absolue, nous, professionnels du vin, avons mis en place une série de mesures pour sécuriser leur venue et visite et leur permettre de profiter de nos vins en toute sérénité !

Bienvenue chez nous, nous prenons soin de vous !

Sommaire :

Fiche 1 : Bonnes pratiques à appliquer pour l'accueil des visiteurs

Fiche 2 : Bonnes pratiques à faire appliquer aux visiteurs

Fiche 3 : Bonnes pratiques lors de la dégustation

Fiche 4 : Bonnes pratiques pour les visites de caves ou de vignobles

Fiche 5 : Bonnes pratiques pour l'organisation d'événements oenotouristiques

Fiche 6 : Le protocole national de déconfinement, des règles de base à respecter

Important

Ce document a été élaboré afin d'accompagner les opérateurs de la filière vitivinicole à reprendre leur activité d'accueil du public dans de bonnes conditions, avec la nécessité de mettre en place des mesures barrières et d'hygiène.

Ce guide donne des recommandations (bonnes pratiques, habitudes, comportements à adopter...) que les opérateurs de l'œnotourisme au sein de la filière vitivinicole sont invités à mettre en œuvre pour faciliter la reprise de leur activité. Sans portée réglementaire, il ne se substitue pas aux mesures qui pourraient être préconisées dans le cadre du CNVS, ni aux mesures que les entreprises peuvent choisir de mettre en œuvre à leur échelle.

Ce document a été élaboré en tenant compte des bonnes pratiques mises en œuvre pendant la période du confinement dans les lieux accueillant du public ou des salariés (commerces, entreprises).

Les spécificités propres à l'œnotourisme (visites de vignobles, visites de caves, dégustations...) ont fait l'objet d'une attention particulière afin de permettre aux professionnels de la vigne et du vin d'adapter leur accueil et de recevoir leurs visiteurs dans les meilleures conditions.

Parce que chaque site, chai, caveau est différent, toutes les bonnes pratiques présentées dans ce document ne peuvent pas toujours être mises en œuvre par les professionnels. Lorsque c'est le cas, les professionnels sont invités à réfléchir à d'autres moyens d'assurer leur propre sécurité et celle de leurs visiteurs, en tenant compte de leurs caractéristiques, de leurs moyens humains, techniques et économiques.

Compte tenu de la situation actuelle exceptionnelle, ce document est susceptible d'évoluer dans les prochaines semaines en fonction des annonces du gouvernement.

Ce document a été réalisé par l'association Vin & Société.

FICHE 1 – Bonnes pratiques à appliquer pour l'accueil des visiteurs

Sur votre lieu de travail, vous êtes en mesure de montrer l'exemple et de contribuer à votre échelle à la lutte contre le virus.

Du respect des consignes d'hygiène aux précautions à prendre lors l'encaissement en passant par l'hygiène des locaux : rien ne doit être laissé au hasard, vos clients comptent sur vous !

Un protocole national a été établi par le gouvernement afin d'accompagner les entreprises à reprendre leur activité (voir le détail en fiche 6). Au-delà de ce protocole national généraliste, ce guide « œnotourisme » apporte quelques précisions spécifiques à l'activité œnotouristique. Voici quelques exemples de bonnes pratiques à mettre en œuvre sur votre site d'activité :

1. Hygiène des locaux et désinfection des surfaces

- Nettoyez et désinfectez très régulièrement les sols, les équipements et l'environnement de travail en contact avec le personnel ou les clients, en particulier les poignées, les plans de travail, les caisses, le comptoir, les tables, les crachoirs, les paniers ou les chariots utilisés par les clients pour leurs achats...
- Afin de limiter les risques de contamination, il est déconseillé de donner aux enfants les jeux ou supports qui leur sont habituellement dédiés. La fermeture des espaces « enfants » sur les lieux œnotouristiques doit être envisagée.
- Veillez à exposer vos produits (bouteilles, BIB, cartons, produits régionaux...) de façon à éviter une contamination éventuelle par vos clients (toucher, étrennements...)
 - Par exemple, à côté de chaque produit de votre gamme, affichez son descriptif de manière visible et lisible par tous, afin que les clients n'aient pas à saisir les bouteilles pour accéder à la contre-étiquette. Evitez le format « livre » que vos clients devraient prendre en main.
- Si plusieurs collaborateurs sont présents en même temps, et lorsque cela est possible, dédiez une personne à l'encaissement et disposez une personne à l'entrée de la boutique pour permettre un respect des consignes d'hygiène et de distanciation par les clients.
- Si la structure dispose d'un effectif salarié important, un plan de nettoyage et de désinfection des surfaces devrait être établi, indiquant les fréquences, les lieux, les personnes concernées et les équipements utilisés.

2. Lors de l'encaissement :

- Vous pouvez mettre en place des barrières physiques (vitre plexi, film plastique transparent) pour limiter les contacts entre le personnel de caisse et les clients
- Privilégiez le paiement sans contact
- Si vous ne disposez pas d'un terminal permettant le paiement sans contact, nettoyez le terminal après chaque client (lingette désinfectante par exemple)
- Si vous manipulez des espèces, privilégiez le port de gants, jetables et renouvelables régulièrement, ou lavez-vous les mains avec du gel hydroalcoolique entre chaque client
- Demandez à vos clients s'ils ont leur propre sac, et proposez-leur d'y mettre eux-mêmes les produits qu'ils ont achetés
- Si vous devez accompagner des clients à leur voiture avec les produits qu'ils ont achetés (personnes âgées, achats volumineux), demandez-leur d'ouvrir eux-mêmes le coffre et évitez de toucher directement les véhicules

FICHE 2 – Bonnes pratiques à faire appliquer aux visiteurs

Happés par leur soif de découverte ou leur frénésie d'achats, les clients peuvent oublier les bons gestes à adopter. A vous de jouer pour les leur rappeler gentiment mais sûrement pour le bien de tous !

- Faites connaître les bonnes pratiques à vos visiteurs : prévoyez une signalétique explicative à l'extérieur et à l'intérieur de vos bâtiments, afin de faciliter la bonne connaissance des gestes à respecter.
- Mettez à disposition de vos visiteurs du gel hydroalcoolique ou un point d'eau avec du savon. Incitez-les à se laver les mains en arrivant et en repartant.
- Laissez ouvertes les portes autant que possible afin de réduire les contacts
- En fonction de la taille de votre bâtiment, afin de permettre le respect des distances entre les personnes, ne laissez entrer qu'un certain nombre de clients en même temps. Informez-en les visiteurs à l'extérieur des bâtiments et placez une signalétique indiquant la file d'attente. Si vous accueillez un grand nombre de visiteurs, séparez le flux d'entrée et de sortie du bâtiment et matérialisez cette séparation par une signalétique.
- Incitez vos clients à respecter une distance d'un mètre entre chaque personne, y compris avec le personnel. Lorsque cela est possible, mettez en place un marquage au sol, notamment à l'approche de la caisse.
- Informez les clients de la nécessité de s'équiper d'un masque si la distance d'un mètre ne peut être respectée.
- Incitez vos clients à ne pas manipuler inutilement les produits ou le mobilier, en les invitant à consulter les informations que vous prendrez soin de leur mettre à disposition (affichettes, ...)
- Servez vos clients pour leur éviter d'entrer en contact avec les produits ou le mobilier.
- Informez vos clients de la possibilité de préparer leur commande à distance ou de faire leurs achats en ligne.
- Si vous avez l'habitude de demander à vos clients de remplir un livre d'or ou un questionnaire, remplacez les supports papier par un questionnaire informatique à envoyer par mail.
- Pensez à informer vos clients des mesures sanitaires que vous appliquez et celles que vous attendez d'eux à travers vos différents médias

Combien de personnes pouvez-vous accueillir ?

Dans son protocole national du déconfinement, actualisé le 24 juin, le gouvernement a apporté des indications quant au nombre de personnes pouvant être présentes en même temps dans les espaces ouverts. Extraits :

« L'employeur ou l'exploitant responsable peut définir une « jauge » définissant le nombre de personnes pouvant être présentes simultanément dans un même espace (salariés, clients...) dans le respect des règles de distanciation physique en fonction de l'architecture et des dimensions des locaux. Cette « jauge » fait l'objet d'affichage par l'employeur ou l'exploitant à l'entrée de l'espace considéré (ex. salles de réunion). Pour des facilités d'usage, il peut être retenu, à titre indicatif, un paramétrage de la jauge à 4m² par personne afin de garantir une distance d'au moins un mètre autour de chaque personne dans toutes les directions, si le port systématique d'un masque grand public n'est pas possible en permanence. »

Dès lors, pour les établissements qui souhaiteraient appliquer la recommandation d'une jauge de 4m² par personne, le mode de calcul doit s'établir par rapport à la surface disponible pour les occupants, déduction faite des parties occupées. Par exemple, pour 60m² de surface disponible, la jauge de 4m² permet d'accueillir 60/4 = 15 personnes.

Lorsque certaines situations impliquent un risque non maîtrisable de rupture accidentelle de la distanciation sociale, le port du masque « grand public » doit être envisagé.

Un modèle d'affichette à apposer à l'entrée du caveau/magasin vous est proposé en annexe de ce guide.

FICHE 3 – Bonnes pratiques lors de la dégustation

Que vous proposiez des ateliers dégustation à vos visiteurs, ou que vous fassiez déguster votre gamme de vins au caveau, plusieurs précautions sont à prendre.

- Nettoyez et désinfectez très régulièrement les équipements et l'environnement de travail en contact avec le personnel ou les clients, en particulier le comptoir, les tables, les crachoirs, les verres, ...
- Nettoyez soigneusement les verres utilisés pour le service (eau chaude 60 °C mini et détergent classique, cycle long de lavage)
- Privilégiez les visites et dégustations en extérieur
- Maintenez impérativement une distance physique avec vos visiteurs, par exemple en vous éloignant un peu du comptoir ou des tables
- Privilégiez les groupes restreints (cf. Fiche 2), afin de permettre le respect des distances sanitaires entre les personnes. Si l'espace du comptoir n'est pas suffisant, vous pouvez par exemple installer plusieurs petites tables (type mange-debout) afin de répartir vos clients dans l'espace.
- Pour vos supports d'informations, privilégiez les formats jetables / emportables par les clients. Incitez-les à ne pas reposer les flyers qu'ils ont pris en main (mettez une poubelle à disposition). Evitez de mettre à disposition des livres qui peuvent être manipulés par les clients. Vous pouvez prévoir des fiches explicatives plastifiées (1 par client), que vous désinfecterez après chaque client. Pour éviter le regroupement de clients, disposez dans différents endroits de la pièce des supports de communication.
- Manipulez vous-même les bouteilles de vins que vous proposez à la dégustation. Si les clients souhaitent voir la bouteille, proposez-leur de la tenir pour qu'ils puissent en photographier l'étiquette.
- Distribuez vous-mêmes les verres à vos clients (assurez-vous de vous être lavés les mains) en les posant sur le comptoir et ne les faites pas circuler d'un client à l'autre.
- Mettez à disposition un nombre suffisant de crachoirs : 1 crachoir par client ou par famille. Privilégiez les crachoirs en partie fermés, et disposez-les de telle sorte que les clients n'aient pas à les manipuler. Incitez vos clients à trouver la bonne distance (ni trop loin du crachoir, pour éviter les risques de dispersion, ni trop près, pour éviter d'éventuelles contaminations entre personnes. Videz les crachoirs après chaque séance de dégustation et désinfectez-les.
- Certains prestataires proposent des crachoirs individuels (en carton ou en plastique), qui permettent une meilleure hygiène à condition d'être rapidement jetés après usage, dans des poubelles fermées.

FICHE 4 – Bonnes pratiques pour les visites de caves ou de vignobles

Les visites de caves et les parcours œnotouristiques représentent des défis supplémentaires pour assurer la sécurité du personnel et de vos visiteurs. Voici quelques conseils à retenir.

- Le gouvernement a apporté des précisions quant au nombre de visiteurs pouvant être accueillis dans un lieu ouvert au public. Référez-vous à la fiche 2 de ce guide pour en savoir plus.
- Favorisez les réservations afin de faire connaître les mesures sanitaires mises en place et d'anticiper la fréquentation des visiteurs.
- Si vous faites des visites de groupes, étudiez en amont votre parcours de visite : permet-il un respect des distances sanitaires ? Si ce n'est pas le cas, prévoyez un aménagement de votre parcours, ou restreignez le nombre de personnes autorisées par groupe.
- Incitez vos visiteurs à respecter la distanciation physique nécessaire, à tout moment de leur visite, y compris au sein d'un même groupe. Dès lors qu'il existe un risque de rupture accidentelle de la distanciation physique entre les personnes, le port du masque est recommandé.
- Si vous devez adapter votre parcours de visite, et notamment les lieux/moments où vous racontez la visite, vous pouvez par exemple prévoir ces moments en extérieur, au début ou à différents moments de la visite, afin d'éviter de le faire dans des espaces fermés restreints.
- Lors des visites de groupes, pensez à adapter le lieu de rendez-vous : mettez en place une signalétique incitant vos visiteurs à respecter une distance d'au moins un mètre entre eux (cela représente environ la longueur de 4 bouteilles bout à bout). Au besoin, mettez le point de rendez-vous à l'extérieur de vos bâtiments.
- Le port d'un masque par le guide n'est pas obligatoire, dès lors que la distanciation physique (au moins 1 m de chaque côté) peut être respectée. Le guide doit donc particulièrement veiller à respecter les distances sanitaires avec les visiteurs. Si ces conditions ne sont pas réunies, le port d'un masque par le guide, voire par les visiteurs, est recommandé.
- Incitez vos visiteurs à respecter les gestes barrières, et à limiter leur contact avec leur environnement (demandez-leur de ne pas toucher les cuves, les bouteilles, ...). Apposez une signalétique ou un marquage au sol afin de les inciter à ne pas s'approcher.
- Aérez et désinfectez régulièrement le parcours de visite.
- Mettez à disposition de vos visiteurs du gel hydroalcoolique ou un point d'eau avec du savon.
- Si vous distribuez de la documentation écrite, évitez de mettre à disposition des supports écrits qui seraient ensuite réutilisés par d'autres visiteurs. Privilégiez les supports à usage unique et mettez des poubelles à disposition.
- Si vous mettez à disposition du matériel type audioguide ou tablettes, pensez à les désinfecter soigneusement entre chaque client.
- Si vous organisez des excursions dans le vignoble à bord de véhicules collectifs (jeeps, minibus), il sera probablement nécessaire d'en réviser les modalités. Vous pouvez mettre en place les consignes du gouvernement pour les transports type taxi : port du masque ; lavage des mains des passagers avant et après ; fenêtre ouverte en permanence pour aérer le véhicule. Prévoyez un espacement suffisant entre les passagers. Evitez de faire conduire le véhicule par des personnes différentes dans une même journée, et désinfectez régulièrement le volant et les sièges.
- Si vous organisez des vendanges touristiques, assurez-vous que vos vendangeurs sont espacés dans les rangs de vignes. Attribuez des outils à chaque vendangeur qu'ils conserveront pendant la durée de leur présence. Désinfectez les outils (sécateurs, seaux, hottes) entre chaque utilisateur.

FICHE 5 – Bonnes pratiques pour l'organisation d'événements œnotouristiques

L'organisation d'événements œnotouristiques est possible à la date où ce document est rédigé. L'interdiction des rassemblements de plus de 10 personnes a été suspendue le 13 juin dernier, seule reste en vigueur l'interdiction des rassemblements de plus de 5000 personnes. Le Haut Conseil de la santé publique (HCSP) a rendu à cet effet un Avis relatif aux conditions d'accueil d'événements de grande ampleur¹ le 17 juin 2020.

Il en découle que les autorisations d'organisations d'événements doivent être données après réalisation préalable d'une évaluation des risques liés à l'évènement, associant les organisateurs et les services officiels, en se fondant sur plusieurs considérations propres à la diversité des situations locales au regard de la diffusion du virus.

Le gouvernement a également apporté des précisions quant au nombre de visiteurs pouvant être accueillis dans un lieu ouvert au public. Référez-vous à la fiche 2 de ce guide pour en savoir plus.

Le HCSP rappelle que ces événements sont soumis aux recommandations générales de la distanciation sociale ou physique (1 mètre de tout individu), du respect des gestes barrières et de l'hygiène des mains, et selon les circonstances, au port du masque grand public par la population.

Voici quelques bonnes pratiques :

- Privilégiez l'organisation d'événements à l'extérieur de vos bâtiments afin d'éviter les lieux fermés. Si l'évènement est en intérieur, maintenez ouvertes un maximum de portes et accès.
- Privilégiez les billets et les tickets de caisse dématérialisés si possible et encouragez les réservations électroniques (avec paiements).
- En milieu clos, dès lors que la distanciation physique d'au moins 1 mètre ne peut être garantie, le port du masque est obligatoire lors des déplacements.
- Si vous organisez des événements type pique-nique, conférence, projection de films, réorganisez vos espaces afin de garantir la distance physique d'au moins 1 mètre entre les visiteurs ou groupes de visiteurs jusqu'à un maximum de 10 personnes (groupe de personnes venant ensemble ou ayant réservé ensemble). Adaptez la jauge de visiteurs en fonction de l'espace dont vous disposez (fiche 2).
- Il est recommandé qu'un marquage au sol soit mis en place chaque fois que nécessaire afin d'éviter tout rassemblement. S'il existe des situations assises, il conviendra de demander aux visiteurs ou groupes de visiteurs de laisser un siège vide entre chacun d'entre eux pour respecter la distanciation physique.
- Assurez-vous que le mobilier (tables, crachoirs...) est régulièrement nettoyé et désinfecté.
- Veillez à mettre à disposition un verre par personne. Celui-ci doit être conservé tout au long de l'évènement. Invitez les clients à ne pas les déposer sur une table, le risque de les mélanger est trop important.
- Prévoyez un espace où déposer son verre en fin de visite, récupérez rapidement les verres et les crachoirs et nettoyez-les.
- Si vous organisez des repas, installez les tables de manière à permettre le respect des distances sanitaires entre les groupes de clients. Evitez la restauration de type « self-service » / buffet libre, afin que les aliments et les ustensiles de service ne soient pas manipulés par les visiteurs. En fonction de la nature de l'évènement, il peut être utile de se référer au [protocole sanitaire établi pour les cafés-hôtels-restaurants](#).
- Privilégiez la fourniture de bouteilles d'eau ou de gourdes individuelles pré-remplies et retirez les fontaines à eau qui nécessitent un appui continu sur un bouton.
- Prévoyez des amplitudes horaires d'ouverture qui permettent d'étaler la présence du public sur le site.
- Installez des poubelles en différents lieux facilement accessibles pour que les visiteurs puissent jeter leurs déchets, en particulier les masques à usage unique à la sortie.

¹ [Avis relatif aux conditions d'accueil d'évènements de grande ampleur \(rassemblements comptant jusqu'à 5 000 personnes\) garantissant une sécurité sanitaire satisfaisante du public, des intervenants et des équipes participant à l'organisation, à la fois vis-à-vis de la Covid-19 et vis-à-vis de la chaleur](#)

Fiche 6 – Le protocole national de déconfinement, des règles de base à respecter

Un protocole national a été établi par le gouvernement afin d'accompagner les entreprises à reprendre leur activité. Il est consultable en ligne : [Protocole national de déconfinement pour les entreprises pour assurer la santé et la sécurité des salariés](#).

Ce protocole national traite des aspects suivants :

- Mise en place des mesures barrières et de distanciation physique
- Recommandations en termes de jauge par espace ouvert
- Gestion des flux de personnes
- Les équipements de protection individuelle (masques, etc.)
- Les tests de dépistage
- Le protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés
- La prise de température
- Nettoyage et désinfection

Ces règles communes à toutes les activités professionnelles doivent être connues et mises en œuvre dans vos établissements.

La bonne information de l'ensemble des salariés et la concertation au sein de l'entreprise est indispensable. Si cela est possible, un bilan quotidien sera fait avec le personnel présent au sein de l'établissement. Le personnel doit être formé aux règles et bonnes pratiques sanitaires. Un soin tout particulier doit être porté à la formation des nouveaux arrivants ou en cas de changement de poste.

Si des suspicions de symptômes Covid-19 apparaissent chez un membre du personnel ou chez un client, il convient de se signaler auprès du personnel, de placer ces personnes à l'écart dans un espace approprié, puis de les inviter à regagner leur domicile et à contacter leur médecin traitant. En cas de signe de gravité, contactez le SAMU en appelant le 15.

Après la prise en charge de la personne, il convient alors d'évaluer le risque de contamination potentiel au sein de l'établissement et d'en informer les possibles personnes concernées, ainsi que de prévenir le service de santé au travail.

Si l'entreprise dispose d'un effectif salarié important, elle nommera un référent « Covid-19 » qui s'assure de la mise à jour et du respect des règles et bonnes pratiques au sein de l'établissement.

Pour en savoir plus sur les obligations générales de l'employeur et sa responsabilité :

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protoger-les-travailleurs/article/securite-et-sante-des-travailleurs-les-obligations-generales-de-l-employeur-et>