

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

5 mai 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 par les professionnels et le personnel du site 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

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.

FICHE 1 – Bonnes pratiques à appliquer par les professionnels et le personnel du site 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. 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

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 :

- 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, éternuements...)
 - 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. Évitez 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.

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

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/protger-les-travailleurs/article/securite-et-sante-des-travailleurs-les-obligations-generales-de-l-employeur-et>

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.
- 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, le gouvernement a apporté des indications quant au nombre de personnes pouvant être présentes en même temps dans les espaces ouverts. Extraits :

Ce critère est fondé sur l'estimation du nombre de mètres carrés par personne, nécessaire pour permettre à des personnes présentes simultanément dans le même espace (salariés, clients, etc.) d'évoluer dans le respect des règles de distanciation physique. Il a été fixé à 4m² minimum par personne, ce qui doit permettre de garantir une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne (dans toutes les directions). Elle peut être portée au-delà de 4m², dans des configurations « dynamiques », par exemple un magasin, où les flux de circulation sont plus difficiles à maîtriser et des phénomènes de concentration difficiles à éviter.

La surface de l'établissement à prendre compte par l'employeur ou l'exploitant est la surface résiduelle de l'espace considéré, c'est-à-dire la surface effectivement disponible pour les occupants, déduction faite des parties occupées. Pour un magasin, il convient de retrancher à la surface totale celle qui est occupée par les rayonnages et les réserves (entre autres) pour déterminer in fine la surface résiduelle pour l'accueil des clients. Par exemple, si le rayonnage de présentation des vins et produits en vente ainsi que les réserves représentent un encombrement de 40 % du lieu, il reste 60 % de surface

résiduelle disponible pour les clients et le personnel. Pour 60m² de surface disponible, la jauge maximale de 4m² par personne permet d'accueillir dans le magasin 60/4= 15 personnes.

Lorsque, et seulement lorsque, certaines situations (en principe réduites au maximum par application des mesures collectives) comportent un risque non maîtrisable de rupture accidentelle de cette distanciation (y compris par le non-respect par l'utilisateur/salarié lui-même), des mesures complémentaires comme le port du masque « grand public » sont à mettre en place.

Modèle d'affichette à apposer à l'entrée du caveau/magasin

Nous prenons soin de vous ! Merci de respecter ces quelques règles

- ⇒ Respectez la file d'attente
- ⇒ Respectez une distance d'1 mètre entre les personnes
- ⇒ Seul le vigneron manipule les bouteilles et vous sert
- ⇒ Recrachez en vous tenant à distance du crachoir. Visez juste !
- ⇒ Reposez votre verre dans l'espace indiqué par le vigneron

+ Rappel des gestes barrières (exemple de modèle d'affichette qui pourrait être mis à disposition)



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.
- 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 : idéalement, 1 par client ou par famille/groupe d'amis. 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 ne pas recracher tout près du crachoir, mais à le faire avec un peu de distance (attention, trop de hauteur accroît le risque d'éclaboussures). Videz les crachoirs après chaque séance de dégustation et désinfectez-les.
- Certains prestataires proposent des crachoirs individuels, 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.
- 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. Essayez de ne pas mettre plus d'un visiteur par banquette. Le port du masque est souhaitable. Evitez de faire conduire le véhicule par des personnes différentes dans une même journée, et désinfectez régulièrement le volant et les sièges. Privilégiez de rouler vitres ouvertes.
- 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 oenotouristiques

La possibilité d'organiser des événements oenotouristiques reste incertaine à la date où ce document est rédigé. Si de tels événements sont autorisés, il est probable que leur organisation sera encadrée. Voici quelques bonnes pratiques supplémentaires que vous pourrez appliquer pour que ces réjouissances se déroulent dans la sécurité.

Début mai, le gouvernement a indiqué que les rassemblements de plus de 10 personnes étaient interdits. Cette interdiction s'applique a priori à l'organisation d'événements oenotouristiques tels que des manifestations, des fêtes, des courses, etc.

En complément de ces éventuelles restrictions des rassemblements, 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.

- Privilégiez l'organisation d'événements à l'extérieur de vos bâtiments afin d'éviter les lieux fermés.
- 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'événement. 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 clients ou prévoyez des tables séparées pour les différents groupes de visiteurs, afin que seules les personnes arrivant ensemble partagent une même table. Évitez la restauration de type « self-service » / buffet libre, afin que les aliments et les ustensiles de service ne soient pas manipulés par les visiteurs.
- Si vous organisez des événements type pique-nique, conférence, projection de films, assurez-vous que vos visiteurs disposent de l'espace nécessaire pour respecter les distances sanitaires, et/ou adaptez la jauge de visiteurs en fonction de l'espace dont vous disposez.