



European
Barge
Union



***Guide pour un standard minimum
en vue d'une reprise des
croisières fluviales en Europe sous le COVID-19***



Table des matières

1. Présentation d'IG RiverCruise et de l'EBU-UENF	3
2. Standard minimum pendant les conditions d'assouplissement du Covid-19	4
3. Règles de base	5
4. Santé des passagers	6
5. Santé des membres d'équipages	7
6. Hygiène à bord	8
7. Reporting	9
8. Embarquement	10
9. Espaces communs	11
10. Cuisines	13
11. Cabines	14
12. Cas de maladie à bord	15

1. Présentation d'IG RiverCruise

IG RiverCruise, une association enregistrée et sise à Bâle, représente les intérêts des opérateurs européens de croisières fluviales depuis 20 ans.

En plus de représenter les intérêts communs et les fondamentaux de la croisière fluviale vis-à-vis de tiers, tout comme le traitement des problématiques particulières de chacun de ses membres, IG RiverCruise est un représentant et contact privilégié de l'industrie européenne des croisières fluviales.

L'Union Européenne pour la Navigation Fluviale (UENF) représente les intérêts des propriétaires et exploitants du transport de marchandises et de passagers sur le niveau paneuropéen. Elle regroupe les membres des associations nationales de propriétaires et exploitants de bateaux, dont IG River Cruise. La mission de l'UENF est de contribuer au développement d'un système de transport paneuropéen durable, sûr et efficace au moyen d'une augmentation de la part du marché du transport par voies navigables.

IG RiverCruise et L'UENF propose, après consultation de leurs membres, un *Guide pour un standard minimum en vue d'une reprise des croisières fluviales en Europe sous le COVID-19, en prenant compte les conditions différentes d'assouplissement d'un pays à l'autre.*

Le tourisme a été durement touché par la crise du Coronavirus - en particulier la branche du tourisme fluvial.

Les mesures régionales et internationales qui ont été prises pour contenir la pandémie de Coronavirus sèment la confusion, et font que les voyageurs, les compagnies et les passagers ne savent pas exactement dans quelles conditions un voyage peut avoir lieu.

Les mesures d'assouplissement en cours, pour la plupart non coordonnées dans les différents pays et régions, fondées sur des principes de protection différents, ont convaincu les membres d'IG RiverCruise de proposer et de mettre à disposition un modèle homogène pour les croisières fluviales internationales, tant que les mesures de lutte contre la pandémie ne sont pas toutes levées. Cette solution uniformisée s'oriente en permanence selon les recommandations, tant d'assouplissement que de durcissement, émises par l'OMS et la Commission européenne.

Ce guide a été élaboré en vue d'une stratégie de sortie de crise du COVID-19, et se réfère à la situation spécifique qui en découle. Dès changement de directives, ce guide s'adapte immédiatement, en fonction des mesures visant à contenir la pandémie de COVID-19.

2. Standard minimum pendant les conditions d'assouplissement du Covid-19

Déjà avant la pandémie de Covid-19, les opérateurs de croisières fluviales disposaient de processus clairs et rapidement applicables pour répondre immédiatement à des mesures d'hygiène accrues, et assurer ainsi la sécurité des passagers.

- Ce Guide pour un standard minimum se réfère à l'exploitation opérationnelle des navires de croisière fluviale.
- L'objectif de ces recommandations, grâce à la mise en œuvre uniforme d'un tel standard pendant la pandémie de Covid-19, est d'assurer un trafic continu de navires à passagers sur les voies navigables européennes, pendant la période de restriction de voyages touristiques.
- Les exigences minimales peuvent être adaptées par l'armateur, si les règles applicables dans le bassin d'exploitation sont moins strictes que celles prévues normalement.
- Ces mesures sont fondées sur les principes de protection et les recommandations émises par les autorités officielles, et ont été standardisées pour le transport embarqué européen de passagers.
- Les passagers seront informés par le voyageur avant leur arrivée des informations requises sur leur état de santé, et des contrôles préalables à l'embarquement. Cette mesure stipule que les passagers ont respecté les exigences relatives à l'obligation d'informer sur leur état de santé / les tests de santé.
- Le capitaine est responsable de la sécurité à bord. Le directeur d'hôtel, ou une autre personne désignée préalablement est responsable de l'application des règles d'hygiène à bord.
- Ce guide est applicable pendant la période de restrictions imposées en raison du Covid-19, et peut être adapté en cas de changement de réglementation.
- Ce guide suit les recommandations de l'OMS et de la Commission européenne en matière de protection de la santé.
- La sécurité, la santé et le bien-être des passagers et de l'équipage à bord sont en toutes circonstances une priorité absolue.

3. Règles de base

- Gestes barrière

- Les procédures sont conçues de telle sorte qu'une distance d'au moins 1,50 mètres soit maintenue entre les personnes.

La distance peut s'adapter, si le navire traverse un pays prévoyant une distanciation physique différente ou inférieure à 1,50 mètres.

- Lorsque cette distance ne peut être maintenue, les employés se protègent avec l'équipement de protection approprié à la situation, composé de gants jetables, de tabliers ou de masques de protection / écrans faciaux (ci-après dénommés "équipement de protection individuelle - EPI"). Celui-ci est changé régulièrement.
- Le contact corporel n'est effectué que de manière hautement protégée et seulement en cas d'urgence médicale et lors d'activités impliquant un contact corporel (coiffure, massage).
- La poignée de main et autres rituels de salutation physique sont strictement évités.

- Rappels visuels

- A bord, des panneaux avec des pictogrammes sont installés devant chaque accès aux espaces communs, indiquant comment se protéger.

- Hygiène

- Par rapport à de nombreuses opérations à terre, l'industrie des croisières fluviales a mis au point des normes qui ont déjà fait leurs preuves, par exemple pour le traitement de norovirus. Cette norme d'hygiène impose nettoyage et désinfection réguliers des articles potentiellement contaminés (portes, poignées de porte, mains courantes, boutons d'ascenseur, etc.).

4. Santé des passagers

- Les passagers ont été interrogés au préalable - avant le départ - par le voyageur sur leur état de santé et sur les éventuelles maladies Covid-19 dans leur environnement immédiat, et arrivent avec un questionnaire, dûment rempli, portant sur la protection contre les infections.
- Lors de l'enregistrement, la compagnie suit les procédures standard, qui déterminent si un passager embarque ou pas (Voir Embarquement / Enregistrement).
- Si les passagers ne se sentent pas bien, ils sont testés à l'aide d'un thermomètre clinique sans contact.
- Les passagers sont régulièrement interrogés sur leur état de santé.
- Les règles de distanciation de 1,50 mètres s'appliquent à tous les passagers.
- Port du masque pour accéder aux espaces communs et aux cabines.

5. Santé des membres d'équipages

- Chaque membre d'équipage voyage avec un questionnaire de santé ou un certificat médical dûment rempli.
- Les employés sont testés une fois par jour avec un thermomètre clinique sans contact.
- Avant d'entrer en fonction, tous les salariés sont régulièrement interrogés sur leur état de santé.
- À l'arrivée, l'équipage est formé à l'utilisation des équipements de protection individuelle et aux mesures d'hygiène. Les cours de formation sont documentés.
- Règles d'hygiène pour l'équipage:
 - Tous les employés sont expressément tenus de respecter les mesures d'hygiène du personnel et des mains. Des instructions appropriées sont données quotidiennement à cet effet.
 - Mesures d'hygiène:
 - Installation de postes d'hygiène des mains.
 - Une quantité suffisante de désinfectant pour les mains est à la disposition de tous les employés.
 - Toutes les personnes de l'entreprise se lavent régulièrement les mains à l'eau et au savon. Ceci est particulièrement important avant l'arrivée et avant et après les pauses. Lorsque cela n'est pas possible, les mains doivent être désinfectées.
 - Tous les employés qui entrent en contact avec des clients et qui ne sont pas protégés par une cloison, doivent porter un équipement de protection individuelle adapté à la situation. La compagnie de croisières fluviales fournit à tous les employés des ustensiles EPI en quantité suffisante.
 - L'équipement de protection individuelle est changé régulièrement et jeté dans une poubelle fermée après utilisation.
 - Tous les employés doivent garder une distance de 1,50 mètres entre eux.

6. Hygiène à bord

- La prévention de la propagation des infections est une priorité absolue.
- Les espaces en commun sont régulièrement désinfectés.
- Le travail de nettoyage quotidien comprend une séparation claire des différentes étapes de travail.
- L'équipage entre dans chaque cabine avec une désinfection préalable des mains.
- Les articles partagés par les passagers (magazines, journaux ou collations de bar) ne sont pas autorisés.
- Les écrans tactiles destinés aux invités ne sont pas utilisés (par exemple pour commander), ou sont désinfectés après chaque invité.
- Dans les endroits où la distance minimale est temporairement réduite, il est conseillé aux passagers de porter des masques. L'équipage est tenu de le faire.

7. Reporting

Les données personnelles de l'équipage et des passagers sont connues de la compagnie de croisières fluviales et de l'organisateur du voyage et sont enregistrées conformément à la loi sur la protection des données personnelles.

8. Embarquement

- **Chargements**
 - Les valises sont désinfectées devant le navire (poignées).
 - Les membres d'équipage portent un équipement de protection individuelle approprié lors du chargement des valises.
- **Check-In / Enregistrement**
 - Les passagers sont interrogés sur leur état de santé le jour de l'embarquement (ceci peut également être fait dans le car les dirigeant vers le bateau). Au moment d'embarquer sur le navire, la température est prise à l'aide d'un thermomètre sans contact.
 - Les passagers doivent toujours se désinfecter les mains lorsqu'ils pénètrent le bateau.
 - L'entrée du navire est contrôlée par un membre d'équipage.
 - Devant la réception, il y a une marque de distance sur le sol.
 - L'enregistrement à la réception se fait par cabine, avec une distance appropriée par rapport aux autres passagers.
- **Navires amarrés à couple**
 - En cas d'amarrage à couple, l'équipage et les passagers se conforment aux règles d'hygiène et de distanciation physique en passant rapidement le navire adjacent et en se dirigeant vers la sortie, sans former de groupes. L'équipage contrôle ce processus.

9. Espaces communs

- Lobby / Réception

- Une vitre en plexiglas protège le personnel de réception et le bureau du directeur de croisière.
- Les cartes-clés et les cartes d'embarquement sont désinfectées après avoir été réceptionnées
- Le bureau d'accueil de la réception est régulièrement désinfecté.
- Le hall du navire n'est pas un point de rencontre pour les excursions ou autres activités.

- Restaurant

- Toute personne qui entre en contact avec des ustensiles pendant le travail dans le restaurant, avec lesquels le client entrera plus tard en contact, porte des gants jetables.
- Après avoir débarrassé les tables, les employés se lavent et se désinfectent les mains.
- Si les distances dans le restaurant ne peuvent pas être déplacées et qu'il n'y a pas d'autre espace disponible, tous les repas peuvent être organisés en deux services si nécessaire.
- Entre les groupes de clients, une distance de 1,50 mètres doit être maintenue à l'avant, sur le côté "épaule contre épaule", à l'arrière "dos à dos", ainsi qu'une distance de 1,50 mètres de bord de table à bord de table. S'il existe un élément de séparation entre les groupes d'invités, la distance minimale n'est pas applicable. En principe, tous les matériaux sont autorisés, à condition que la protection contre une infection par gouttelettes ne soit pas clairement affectée négativement par le choix du matériau.
- Les ustensiles communs tels que les épices de table, les paniers de couverts, les petits pots à beurre ne sont pas autorisés.
- Le buffet du petit déjeuner est sans self-service. L'équipage sert au buffet ou à la carte depuis la cuisine. En effet, même en servant au buffet, selon la disposition du restaurant, il y a un risque de formation de groupes, car les clients veulent choisir leur nourriture.
- Le déjeuner/dîner est exclusivement servi (pas de buffet).
- Les résidents d'une même cabine s'assoient ensemble.
- L'équipage doit utiliser les équipements de protection individuelle appropriés dans l'espace dédié à la transformation des aliments et dans la zone des clients.

- **Bar / Salon / Pont soleil**

- Il n'y a pas de place debout pour éviter la formation de groupes.
- Les stations de café ne peuvent rester ouvertes que si les règles d'hygiène concernant la désinfection régulière et la disponibilité de lingettes désinfectantes pour les clients peuvent être garanties. Les collations du bar sont servies individuellement par invité et ne sont pas partagées avec d'autres invités.
- Les places au comptoir du bar seront bloquées ou supprimées.
- Les boissons seront exclusivement servies (pas de service au comptoir).
- La compagnie est libre d'offrir un service en cabine, dans la mesure du possible.
- L'équipage doit utiliser les équipements de protection individuelle appropriés dans l'espace dédié à la transformation des aliments et dans la zone des clients.
- Les spectacles en direct sont possibles dans le respect de la distance minimale.
- Les jeux de société ne sont pas mis à disposition.
- La bibliothèque reste fermée.
- Les jeux de société du directeur de croisière dans le salon seront supprimés, ou se dérouleront selon les règles de distanciation physique et d'hygiène applicables.
- Les briefings dans le salon par le capitaine et le directeur de croisière se dérouleront conformément aux règles de distanciation physique et d'hygiène applicables.

10. Cuisines

- Le nettoyage est effectué dans le strict respect des mesures d'hygiène les plus strictes, analogues à la norme d'hygiène dans le cas d'une suspicion de norovirus.
- L'équipage porte l'équipement de protection individuelle approprié dans la zone de nourriture, de stockage et de traitement, ainsi que dans l'espace clients.
- Désinfection accrue des surfaces de travail.

11. Cabines

- Chaque cabine doit être nettoyée de manière à éviter toute contamination croisée. Après chaque nettoyage de cabine, les mains sont désinfectées et les gants sont changés.
- Désinfection quotidienne des poignées de porte, des télécommandes, du téléphone, etc. dans les cabines.
- Les chiffons de nettoyage sont utilisés par un ensemble par cabine.
- Les questionnaires satisfaction clients ne sont pas collectés mais se font par voie électronique. Les imprimés (tels que les questionnaires destinés aux clients, les messages des menus, etc.) restent chez le client ou sont jetés après utilisation. Si les données sont collectées par voie électronique, les questionnaires satisfaction peuvent être lancés.

12. Cas de maladie à bord

En cas de suspicion de maladie chez un membre d'équipage ou un passager, la procédure suivante s'applique:

- La personne et l'occupant de la cabine seront isolés immédiatement.
- La personne est immédiatement équipée d'un équipement de protection.
- Le capitaine, le gérant de l'hôtel et le directeur de la croisière sont informés.
- Communication selon le protocole de la compagnie (information des départements opérationnels concernées, siège, équipage, autorités).
- Les réglementations locales concernant l'activation des services médicaux sont respectées.
- Le membre d'équipage / le passager accepte par écrit de rester isolé jusqu'à l'arrivée du médecin / de l'autorité compétente, et a pour ordre d'éviter tout contact avec d'autres personnes. Cela s'applique jusqu'à ce que l'état de santé ait été clairement établi par un personnel qualifié.
- Les autorités médicales et le gouvernement local prendront en charge la suite de la procédure jusqu'à la mise en quarantaine.
- La compagnie tient des registres précis de toutes les mesures prises à tout moment.

*Fait à Bâle, le 18 mai 2020
Version finale / 1.0*