



RECOMMANDATIONS POUR LES ACTIVITES D'ACCUEIL ET DE VISITE A 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.

Ce document vise à vous fournir les éléments nécessaires à mettre en œuvre votre propre adaptation, correspondant aux réalités de votre entreprise. Ces recommandations portent également sur des aspects non-sanitaires, comme la communication auprès de vos clients, la gestion des réservations et la politique tarifaire.

Important :

Ces recommandations sont une production des Chambres d'agriculture visant à accompagner les agriculteurs dans leur activité d'accueil 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 (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 26 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 pouvez vous référer [à l'affiche du gouvernement](#) sur les gestes barrières.

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.

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.
- ✓ **Attention** : Le vinaigre blanc n'a pas de propriétés virucides démontrées, il ne peut pas servir de désinfectant.

II- Recommandations générales relatives aux activités d'accueil et découverte

En amont de la réservation

- Décidez sous quelle forme vous souhaitez accueillir à nouveau sur votre ferme, prenez la décision en famille ou ensemble avec les personnes impliquées ;
- En cas de symptômes chez une personne de votre exploitation, suspendez toute visite ;
- Identifiez les risques pour les différentes étapes de la réservation à l'accueil et puis au départ des visiteurs ;
- Définissez votre plan d'adaptation et les mesures sanitaires pour votre exploitation :
 - o Allez-vous réduire le nombre de visiteurs ? Proposer de nouvelles formes de réservation (p.ex. uniquement des membres d'une famille) ?
 - o 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, adapter le parcours de votre visite, proposer des jeux différents...) ;
- Informez au mieux sur les conditions de réservation et les mesures spécifiques mises en œuvre :
 - o Rappelez les modalités de réservation et d'annulation ;
 - o Informez sur les modalités de paiement (p.ex. paiement en ligne ou sur place, CB sans contact, chèque, etc.) ;
 - o Si vous décidez de supprimer certains équipements (jeux, matériel pédagogique) ou interdire l'accès à certaines parties (p.ex. atelier, animaux,...), informez-en votre clientèle ;

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** de la salle d'accueil :
 - o Ouvrez les fenêtres / portes et aérez les pièces pendant au moins 30 minutes avant de commencer votre nettoyage ;
 - o Adaptez votre parcours de nettoyage, pour ne pas repasser dans une zone déjà propre et en allant pour chaque pièce du plus propre au plus sale, du haut vers le bas ;
 - o 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 ;



- Avant de désinfecter, nettoyez d'abord toutes les surfaces qui seraient sales ;
- **Désinfectez les surfaces fréquemment touchées** (poignées, plans de travail, boutons et interrupteurs, WC, matériel utilisé lors des activités) 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) ;
- 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.

- 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) ;
- Pour les visites à l'extérieur :
 - Facilitez l'orientation et le déplacement sur votre ferme : prévoir du fléchage et l'affichage des consignes à respecter par le client dès le parking (zone d'attente, parcours balisé pour les visites sans accompagnateur,...) ;
 - Réduisez au maximum l'attente des visiteurs sur place, prévoir un lieu d'attente en extérieur avec marquage au sol pour la distanciation physique (avec p.ex. un jeu de la marelle inscrit sur le sol pour les enfants) et délimité des autres parties de l'exploitation ;
- Si vous mettez habituellement à disposition des affiches, des supports pédagogiques ou ludiques 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 3 jours ;
- Il est également possible de fournir des supports plastifiés qui peuvent être désinfectés après utilisation à l'aide de lingettes ou d'un chiffon imbibé d'eau de Javel ;

Accueillir vos clients

- Décidez si vous souhaitez accueillir vos visiteurs en portant un masque, soit en restant à une distance supérieure à 1 mètre, vous pouvez également demander à vos visiteurs de porter des masques ;
- 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 ;



- Limitez la taille des groupes en fonction du cadre de votre exploitation et de vos capacités à les accompagner et/ou encadrer. **Le protocole gouvernemental de déconfinement préconise une surface résiduelle de 4m² par personne ;**

Conseil

- ✓ Informez-vous sur les consignes/conditions spécifiques en vigueur dans votre département sur la taille des groupes et le nombre de groupes pouvant être accueillis (p.ex. plusieurs groupes de 10 les uns après les autres, ou plusieurs groupes mais repartis sur une surface plus grande.

- Pensez à proposer en parallèle des groupes accompagnés pour la visite et des parcours balisés sur les parties de l'exploitation qui s'y prêtent et avec un signalétique adaptée ;

Conseil

- ✓ Au moment de l'accueil 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 jachère d'au moins 3 heures avant l'accueil de nouveaux groupes, vous permettant d'aérer suffisamment et de nettoyer la salle d'accueil ;
- Nettoyez et désinfectez selon les recommandations ci-dessus ;

Pour les activités avec les animaux

- Les animaux domestiques ne sont pas des vecteurs du virus, ils ne peuvent pas l'attraper ni le transmettre directement ;
- Invitez vos visiteurs à se laver les mains avant et après le contact avec les animaux, et d'éviter de se toucher le visage ;

Pour les lieux de vente

- Attention à ne faire entrer que le nombre maximum de personnes possibles par rapport à la surface, il est recommandé de respecter une surface de 4m² par client ;
- Vous pouvez mettre un parcours unique dans le point de vente ;
- Disposez les produits de telle sorte que les clients n'aient pas besoin de les manipuler pour en comprendre le contenu/fabrication ;

Conseil

- ✓ Vous pouvez par exemple imprimer en grand les étiquettes de vos produits pour que les clients puissent les lire facilement ;
- ✓ Pensez également à présenter vous-même vos produits et de servir vos clients avec les produits qu'ils souhaitent acheter, pour leur éviter de les toucher ;

- **Paiement** : privilégier les chèques et CB sans contact, nettoyer les terminaux de CB avec des lingettes désinfectantes (spectre d'action virucide) ;

Pour les dégustations

- Suivant le type de dégustation proposée, vérifier si celle-ci peut être maintenue ou non ;
- Préparer en amont des portions individuelles pour les dégustations (fromage, miel,...) dans des contenants jetables ;
- Pour les dégustations de boissons (vins, jus de fruits...) prévoir des verres individuels, des crachoirs (cf consignes protocole oenotourisme en annexe) ;
- 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 (si possible dans un cycle long à plus de 60° au lave-vaisselle) ;
- Ces activités peuvent également être déplacées à l'extérieur si le cadre de votre exploitation s'y prête ;

Pour l'accueil d'enfants

- Un référentiel spécifique est en cours d'élaboration ;
- [Expliquer le port du masque aux enfants](#), ressource CERPEA;
- [Comptine pour le lavage des mains](#), ressource CERPEA ;

Conseil

- ✓ Les consignes peuvent être expliqués ou rappelés de manière ludique pour les enfants, à travers des ateliers spécifiques (fabrication de masque), ou des jeux destinés à cet effet (p.ex. jeu de l'oie pour les consignes)

Votre plan d'adaptation

1. Avant l'arrivée des visiteurs

2. Pendant la visite

3. Après la visite