



المملكة المغربية
وزارة السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي
والاقتصاد الاجتماعي
قطاع السياحة
مديرية التقنين والتطوير والجودة

مصنف توصيات السلامة الصحية المرتبطة بجائحة فيروس كورونا كوفيد-19 الموجهة لمهنيي قطاع السياحة بالمغرب



تمهيد

يضع هذا المصنف توصيات إجمالية متعلقة بالتدابير الرئيسية الخاصة بحفظ الصحة والسلامة الواجب على المهنيين السياحيين اعتمادها لضمان استئناف تدريجي وناجح لأنشطتهم. ويتمثل الهدف من ذلك في مزاولة عملهم وضمان خدمات ذات جودة عالية في بيئة آمنة وصحية.

إن التصور الذي تم اعتماده في إعداد هذا المصنف قد وضع سلامة وصحة كل من الزبون والمستخدم في صلب الإهتمام. حيث إنه يوفق بين الشروط الصحية و سهولة التطبيق، والنجاعة الإقتصادية وكذا البعد الإجتماعي. وفي نفس السياق، فقد تم إعداد هذا المصنف عبر اعتماد أفضل الممارسات التي تم اتباعها دوليا في هذا الشأن وكذا توصيات منظمة السياحة العالمية بالإضافة إلى مختلف الدلائل التي أعدتها السلطات المغربية المختصة في مجالات الصحة والسلامة وحفظ الصحة والشغل.

كما أن قطاع السياحة منكب حاليا على إعداد مرجع معمق متعلق بالسلامة الصحية لفائدة المؤسسات السياحية، وذلك لتعزيز التدابير المتخذة، والذي سيعرض على مصادقة السلطات الصحية الوطنية المختصة ويكون موضوع دورات تكوينية لفائدة مستخدمي المؤسسات السياحية. وفي الأخير، فإن هذا المصنف يندرج في إطار مقارنة الجودة المندمجة التي يعتمدها قطاع السياحة.

إن التوصيات المقترحة في هذا المصنف قابلة للتحيين والتطوير كلما استدعت الضرورة ذلك، و يجب أن تتماشى مع التوجيهات التي سيتم وضعها من طرف السلطات الصحية المختصة.



محاور المصنف:

مؤسسات الإيواء السياحي



المطاعم السياحية



وكالات الأسفار



المرشدون السياحيون



النقل السياحي



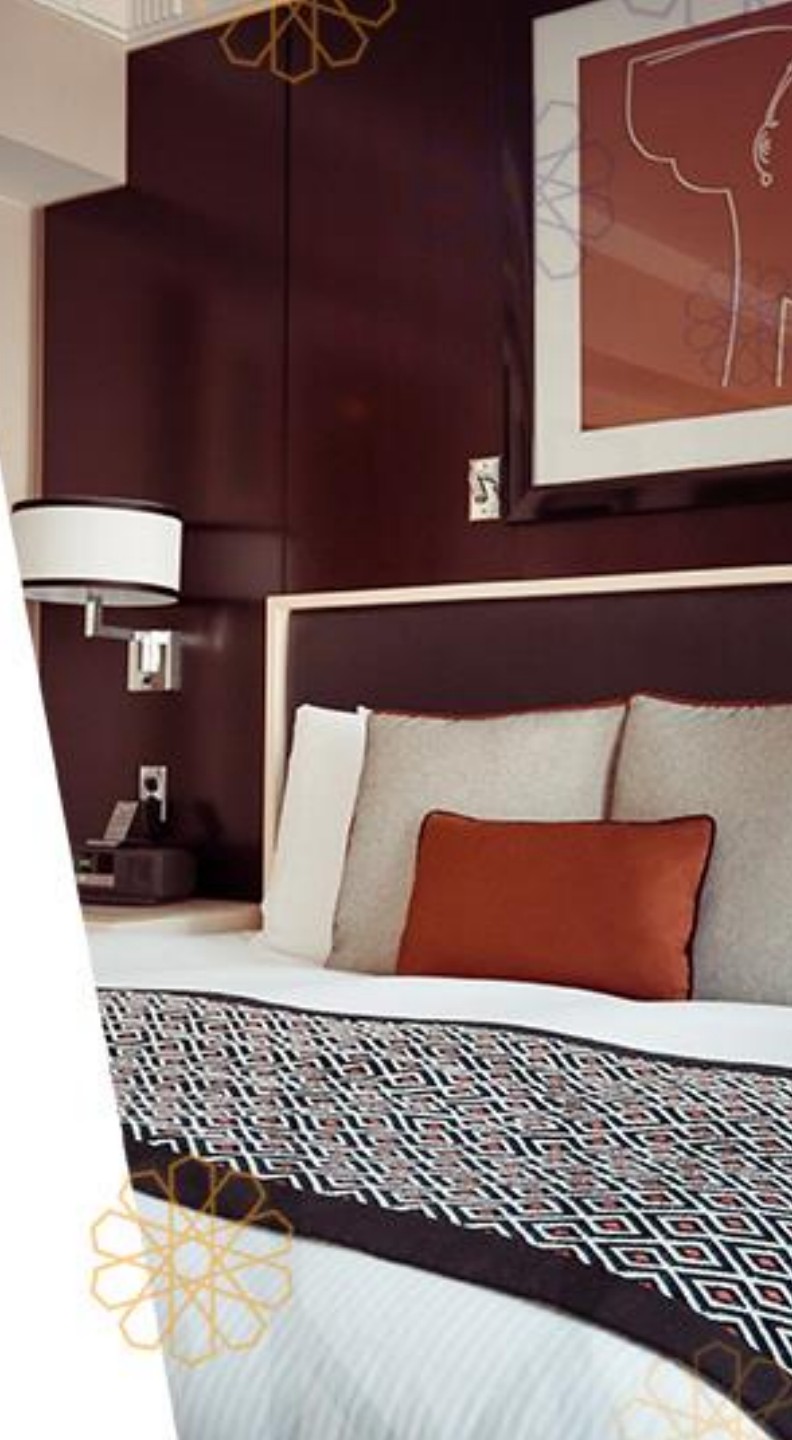
(في طور الإعداد)



مؤسسات الإيواء السياحي

#1 توصيات عامة (2/1) :

- تعيين مسؤول يتكلف بتطبيق إجراءات السلامة و حفظ الصحة لمواجهة انتشار كوفيد-19 . ويجب أن يتوفر على المعلومات الضرورية الخاصة بأرقام المستعجلات والمستشفيات والمراكز المخصصة بالتكفل بالحالات المشتبه أو المؤكد إصابتها بالفيروس.
- ضمان التعقيم والتطهير المنتظم لجميع مرافق مؤسسات الإيواء السياحي وفقاً للتوجيهات والمراجع الوطنية.
- وضع سجاد معقم ومانع للانزلاق عند مدخل كل مؤسسة للإيواء السياحي وعلى مستوى مناطق الولوج و/ أو المسارات التي تعرف مروراً مضطرباً بمختلف المرافق (وضع نعال الأحذية في محلول كحولي مطهر).
- تطهير وتعقيم السجادات بصفة منتظمة.
- تعزيز الإجراءات الاحترازية على مستوى غرفة غسل الملابس و الأفرشة.
- تنظيم دورات تكوينية لفائدة المستخدمين.
- تشجيع العمل عن بعد بالنسبة للوظائف التي لا تستدعي الحضور إلى مقر العمل.
- بلورة سياسة للتواصل من خلال إعداد دعوات للتحميس لتذكير الزبناء والمستخدمين بإجراءات السلامة و حفظ الصحة الواجب اعتمادها (وضع إعلانات تحسيسية، والتشجيع على استخدام فيديوهات عوض المنشورات).



مؤسسات الإيواء السياحي

#1 توصيات عامة (2/2):

- تقليص عدد الزبناء الذين يمكنهم الولوج لمؤسسات الإيواء السياحي: الإمتثال لإجراءات التباعد الاجتماعي على مستوى الفضاءات المشتركة كالإستقبال، بهو المدخل أو المطعم.
- إحداث خلية موارد بشرية خاصة بجائحة كوفيد-19 للسهر على المراقبة اليومية لدرجات حرارة المستخدمين، والإبلاغ الفوري عن الحالات المشتبهة، وإطلاع الفرق يوميًا على الممارسات السليمة التي يجب اعتمادها وإعادة النظر في سياسة الموارد البشرية التابعة لمؤسسات الإيواء السياحي: اعتماد التناوب في العمل وتعزيز تعليمات حفظ الصحة والسلامة.
- التحيين الإجباري والمنهجي لجميع إجراءات الحماية من الإصابة بفيروس كوفيد-19.
- تزويد المستخدمين بآليات الحماية للإستخدام الفردي: الكمامات، وواقيات الوجه، ومنظف أو محلول كحولي مطهر، وزي معقم باستمرار
- توفير كمامات للزبناء مطابقة للمعايير الجاري بها العمل .
- وضع مسطرة للحجر الصحي والتعقيم في حالة الزبناء و/أو المستخدمين الذين تبثت إصابتهم بالفيروس وبالتالي ضرورة إخضاعهم لهذا الإجراء.
- إشعار الزبناء وإطلاعهم في شروط البيع بإمكانية تغيير مكان الإقامة إذا تم التعبير عن ذلك وعند الإقتضاء .

مؤسسات الإيواء السياحي

2 توصيات حسب كل مرفق :

الحجز، والوصول والمغادرة :

- تفضيل إجراء الحجوزات مسبقا وعن بعد (تشجيع إنجازها عبر الأنترنت أو عبر الهاتف).
- رقمنة عمليات التسجيل (اقتراح التسجيل عبر الأنترنت أو عبر البريد الإلكتروني).
- اعتماد فترات متفاوتة لتسجيل أوقات الوصول والمغادرة من زبون إلى آخر لتفادي خطر ازدحام و تخالط السياح.
- اعتماد الأداء عبر الأنترنت أو عبر البطاقة البنكية والقيام بإرسال الفواتير عبر البريد الإلكتروني.
- اجتناب طباعة وثائق الحجز أو الفواتير إلا عند الضرورة أو بطلب من الزبون (تشجيع الإرسال عبر البريد الإلكتروني مباشرة للزبون).
- اعتماد فترات متفاوتة تصل إلى ست (6) ساعات بين كل حجز.
- ضرورة القيام بتعقيم أمتعة الزبناء عند الوصول وأثناء المغادرة.

الإستقبال (2/1) :

- تحديد نسبة ملء تراعي الطاقة الاستيعابية لمؤسسة الإيواء السياحي مع اعتماد إجراءات الوقاية الصحية والتباعد الاجتماعي.
- القيام بوضع علامات التشوير الأرضية لتجنب ازدحام السياح داخل بهو الإستقبال.
- تجهيز، قدر الإمكان، مكاتب الإستقبال بمؤسسات الإيواء السياحي بحواجز واقية (حواجز من الزجاج الشبكي (البليكسيكلاس)).
- تجهيز مكاتب الاستقبال بمستلزمات طبية خاصة بمستخدمي الاستقبال تتضمن: محلول كحولي مطهر، ومناديل معقمة لتنظيف الأسطح، والقفازات، وراذات لتعقيم بطاقات الأداء الإلكترونية.

مؤسسات الإيواء السياحي

2 توصيات حسب كل مرفق :

الاستقبال (2/2):

- بث التدابير الصحية والأمنية المتعلقة بكوفيد-19 بشكل دائم على الشاشات الموجودة في بهو الاستقبال أو وضع منشورات لتوعية الزبناء في حالة عدم تواجد شاشات في بهو الاستقبال.
- القيام بعمليات التعقيم المنتظمة لفضاء الاستقبال: مكاتب الإستقبال، والمصاعد والمرافق الصحية.

الفضاءات المشتركة:

- السهر على احترام إجراءات التباعد الإجتماعي.
- ضرورة ارتداء كمامة في أماكن عمل المستخدمين وكذلك في الفضاءات المشتركة المخصصة لاستقبال الزبناء.
- إعادة تهيئة فضاء الأطفال بشكل يمتثل لقواعد الوقاية والحماية من الإصابة بفيروس كوفيد-19 (حصر الطاقة الاستيعابية للمؤسسة وتعزيز تدابير حفظ الصحة).
- التحسيس باستمرار حول الممارسات السليمة والتدابير الوقائية ضد جائحة كوفيد-19.
- وضع موزع للمحلول الكحولي المطهر على مستوى الفضاءات المشتركة .
- وضع قواعد للتنظيف والتعقيم على مستوى الفضاءات المشتركة .
- تعزيز تنظيف المرشحات الهوائية وزيادة نسبة التهوية لتنقية الهواء وتشجيع التهوية الطبيعية.
- عدم تشغيل مجففات الأيدي الكهربائية المثبتة على مستوى المرافق الصحية المشتركة .
- تعقيم المركبات على مستوى موقف السيارات.

مؤسسات الإيواء السياحي

2 توصيات حسب كل مرفق :

الغرف والطوابق:

- وضع بروتوكول صارم للتنظيف على مستوى الغرف وتكوين وإشعار المستخدمين بالتدابير الجديدة: ضرورة ارتداء الكمامات، والقفازات.
- حصر استعمال منتوجات الإستقبال في الإستخدام الوحيد للإستحمام.
- تجهيز فضاء غسل الملابس لمؤسسة الإيواء السياحي بالمنتوجات المعتمدة للنظافة وتدريب المستخدمين على تجنب مزج الغسيل المتسخ والنظيف.
- تعزيز تنظيف المرشحات الهوائية وزيادة مستوى التهوية لأجهزة التكييف لتنقية الهواء بشكل منتظم مع تشجيع التهوية الطبيعية (فتح نوافذ غرف النوم).

خدمات المطعم (2/1) :

- احترام مسافة لا تقل عن متر واحد (1) بين طاولتين على مستوى مطاعم مؤسسة الإيواء السياحي.
- ضمان تقديم الطعام للزبناء من طرف المستخدمين أو خدمة البوفيه شريطة احترام إجراءات التباعد الإجتماعي (حواجز واقية من الزجاج الشبكي (البليكسيكلاس) ، تدبير توافد الزبناء، تقديم الخدمة يتم من طرف المستخدمين المعيّنين لهذا الغرض) .
- وضع قواعد مع المومنين للتحقق من احترام إجراءات السلامة الصحية المرتبطة بجائحة كوفيد-19: يجب تدريب مستخدمي تسليم واستقبال السلع على تعقيم وتفريغ، وتنظيف المنتوجات الواردة من المومنين الخارجيين.

مؤسسات الإيواء السياحي

2 توصيات حسب كل مرفق :

خدمات المطعم (2/2):

- تدريب مستخدمي المطبخ ومستخدمي تقديم الطعام على قواعد النظافة المعتمدة: كيفية مناولة السكاكين، والشوكات والملاعق، واحترام تدابير التباعد الإجتماعي.
- تشجيع تقديم الطعام بالغرف لتجنب الاصطفاف في الطوابير.
- يجب أن تأخذ خدمة الغرف بعين الاعتبار، قدر الإمكان، خيارات كالتغليف الوحيد الاستعمال (علب الغداء، صحن الإفطار، إلخ).
- تعزيز تنظيف المرشحات الهوائية وأغطية مرشحات التهوية على مستوى المطبخ.

المسابح وممرات الولوج إلى الشاطئ (بالنسبة لمؤسسات الإيواء السياحي المتواجدة بالمناطق الشاطئية) (2/1) :

- احترام إجراءات التباعد الإجتماعي وقواعد حفظ الصحة على مستوى المسابح.
- يجب أن يحترم وضع المظلات الشمسية إجراءات التباعد الاجتماعي.
- اعتماد مبدأ ترسيم المواقع بالشواطئ.

مؤسسات الإيواء السياحي

2 توصيات حسب كل مرفق :

المسابح وممرات الولوج إلى الشاطئ (بالنسبة لمؤسسات الإيواء السياحي المتواجدة بالمناطق الشاطئية) (2/2) :

- تعقيم وتغيير وتنظيف كراسي الإستجمام ومناشف الشاطئ بانتظام.
- ضمان الإعلان المستمر لإجراءات السلامة وحفظ الصحة التي يتعين على الزبناء اعتمادها على مستوى هذا الفضاء لمؤسسة الإيواء السياحي .

قاعة الرياضة/ الحمام وفضاء اللياقة البدنية:

- ضرورة التزام القاعات الرياضية والحمام وفضاء اللياقة البدنية بالتوجيهات التي تم وضعها من طرف السلطات الصحية المختصة.

قاعات الندوات والتظاهرات الخاصة

- إمكانية إبقاء خدمة قاعات الندوات مفتوحة مع ضمان الامتثال لإجراءات التباعد الاجتماعي وقواعد حفظ الصحة (المطهرات الهيدرو-كحولية، ووقف توزيع الكتيبات على المشاركين، الخ)
- تعزيز التواصل حول التدابير الوقائية لمنع انتشار جائحة كوفيد-19.

المطاعم السياحية (2/1)

- توفير سجاد معقم ومانع للإنزلاق (وضع نعال الأحذية في محلول كحولي مطهر) عند مدخل كل مطعم سياحي وعلى مستوى ممرات الولوج و/ أو مناطق حركة التنقل الكثيف.
- تقليص الطاقة الاستيعابية للمطعم وفصل الطاولات من خلال مسافة لا تقل عن متر واحد (1) (بما في ذلك الشرفات).
- ضمان الإشتغال الجيد لأجهزة تكييف الهواء لتفقية الهواء بشكل منتظم وتشجيع التهوية الطبيعية بالمطاعم عندما يكون ذلك ممكناً.
- ضمان الإمتثال لمسافة التباعد الإجتماعي والتحكم في عدد الزبناء.
- ضرورة احترام أنشطة الترفيه لإجراءات التباعد الإجتماعي.
- وضع قواعد السلامة الصحية المرتبطة بجائحة كوفيد-19 بالنسبة للمستخدمين (مراقبة درجة الحرارة) وكذا بالنسبة للمموتين.
- السهر على تكوين المستخدمين على الممارسات السليمة لحفظ الصحة والسلامة لمواجهة جائحة كوفيد-19.
- وضع ملصقات توعوية حول الإجراءات الوقائية لمواجهة جائحة كوفيد-19.
- إحترام التدابير المتعلقة بالتباعد الإجتماعي وقواعد حفظ الصحة والسلامة في المطبخ وعلى مستوى مختلف مرافق المطعم .

المطاعم السياحية (2/2)

- مواصلة إلزام المستخدمين بارتداء الكمامات (يتم تجديدها كل أربع 4 ساعات)، بما في ذلك النوازل الذين يجب أن يحترموا مسافة متر واحد بينهم وبين الزبناء عند أخذهم للطلبات
- وقف العمليات التي تلزم الزبناء على استخدام أواني مشتركة كموزعات المشروبات الغازية والبوفيه، الخ.
- تشجيع الأداء الإلكتروني.
- وضع رهن إشارة الزبناء والمستخدمين مواد هيدر- كحولية معقمة.
- تعقيم مقابض الأبواب، ومقابض السلالم ، ومساند الكراسي، والطاولات، وأجهزة الأداء الإلكتروني، وغيرها من آليات العمل التي يتم لمسها بتكرار.
- تطهير المعدات واللوازم الموضوعه رهن إشارة الزبناء قبل وبعد الإستخدام.
- إقعاد الزبناء بما لا يزيد على 4 زبناء في الطاولة وضمن احترام مسافة الأمان التي تبلغ مترا واحدا (لا ينطبق هذا الشرط على الأفراد من نفس العائلة)
- تخصيص فضاء لخدمة الوجبات الجاهزة وتوصيل المأكولات للمنازل.
- احترام التباعد الاجتماعي عند تسليم الأطعمة باعتماد إرسال الرسائل الهاتفية أو الاتصال بالزبناء عندما تكون طلباتهم جاهزة

وكالات الأسفار (2/1)

- توفير سجاد معقم ومانع للانزلاق في مدخل كل وكالة للأسفار وعلى مستوى ممرات الولوج و/ أو مناطق حركة المرور المكثف، (وضع نعال الأحذية في محلول كحولي مطهر).
- ضمان تعقيم الوكالة وفقاً للمبادئ التوجيهية والمعايير الوطنية .
- إشعار وتحسيس المستخدمين والزبناء بقواعد حفظ الصحة والوقاية.
- وضع محلول كحولي مطهر في مدخل الوكالة وفي الفضاءات المخصصة للمستخدمين.
- الحرص على احترام ارتداء الكمامة من طرف المستخدمين والزبناء داخل الوكالة والإبلاغ عن الأشخاص المشتبه في إصابتهم بالفيروس.
- إعادة تهيئة المكاتب مع مراعاة احترام مسافة التباعد الإجتماعي.
- تزويد المستشارين الذين يستقبلون الزبناء بمعدات و/ أو أقنعة وقائية.
- حصر وضبط عدد الزبناء : زبونان (2) كحد أقصى مع مراعاة احترام المسافة الاجتماعية داخل الوكالة (ضرورة تشوير الأرضية خارج الوكالة).
- تشجيع الإشتغال عن بعد بالنسبة للوظائف التي لا تتطلب التواجد في مقر العمل.



وكالات الأسفار (2/2):

- تطوير قنوات الحجز عبر الإنترنت مع أداء آمن لتسويق الخدمات المقدمة من طرف الوكالة.
- وضع خط اتصال مباشر وضمنان وجود الوكالة على شبكات التواصل الاجتماعي من أجل الإجابة عن مختلف تساؤلات الزبناء والمهنيين، وبالتالي تجنب التنقل إلى مقر الوكالة.
- ضمان الشفافية وإشعار الزبناء بجميع الإجراءات الوقائية والصحية المطلوبة خلال التحضير للرحلة.
- توزيع كتيبات حول أفضل ممارسات حفظ الصحة والسلامة على مستوى الموقع الإلكتروني الخاص بالوكالة أو على شبكات التواصل الاجتماعي.
- وضع قواعد مع الممومنين والشركاء للتحقق من الامتثال لإجراءات السلامة الصحية المرتبطة بجائحة كوفيد-19.
- إشعار الزبناء وإطلاعهم في شروط البيع بإمكانية تغيير مكان الإقامة إذا تم التعبير عن ذلك وعند الإقتضاء.

المرشدون السياحيون (2/1)

يجب تطبيق التدابير الوقائية لمواجهة كوفيد-19: قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة (زيارة المآثر السياحية والمتاحف والمواقع الطبيعية والرحلات، إلخ)

قبل تقديم الخدمة، يجب على المرشد السياحي:

- التوفر على أرقام هواتف مراكز الصحة والمستعجلات.
- التوفر على معدات حفظ الصحة (الكمامات، والقفازات، والمعقمات، إلخ)
- التزود بمعدات سمعية ملائمة (جهاز صوتي) مؤمنة من طرف وكالات الأسفار التي تنظم الرحلات السياحية لتسهيل تجاوبه مع السياح.
- التأكد من ارتداء السياح لكماماتهم (يتم تجديدها كل أربع 4 ساعات).
- عدم العمل في حالة الإحساس بأعراض الإصابة بفيروس كوفيد-19، أو عند مخالطته لأشخاص مصابين.



المرشدون السياحيون (2/2)

أثناء تقديم الخدمة، يجب على المرشد السياحي والزبناء:

- الحرص على الإمتثال لقواعد التباعد الإجتماعي .
 - إستيعاب التدابير الإحترازية التي يجب اعتمادها خلال الزيارة أو المدار السياحي .
 - الإمتثال للأحكام التنظيمية (في إطار تدبير الأزمة الصحية) فيما يتعلق بالحد الأقصى لعدد الأشخاص حسب كل مجموعة من السياح .
 - إحترام تعليمات السلامة: الحد الأدنى للمسافة الكافية بين كل شخص أثناء الزيارة وخلال فترات الراحة والتوقف، والإرتداء الإلزامي للكمامة (إذا كانت الكمامة تشكل إزعاجا للمرشد خلال تواصله مع الزبناء، ينصح باستخدام جهاز صوتي و/ أو قناع وقائي).
 - تعقيم الأيدي بعد لمس أي باب، أو مقبض، الخ.
 - بالنسبة لمرشدي الفضاءات الطبيعية، يجب أن تعقم المعدات بصفة منتظمة بعد كل استخدام.
 - تفضيل الأداء عبر الأنترنت في حالة عدم استخلاصه قبل تقديم الخدمة.
- بعد تقديم الخدمة، يجب على المرشد السياحي:**
- إستعادة المعدات المستخدمة من أجل تعقيمها (لا سيما بالنسبة لمرشدي الفضاءات الطبيعية).



المراحل المقبلة



1. إعداد مرجع السلامة الصحية المعمق الخاص بمؤسسات الإيواء السياحي والمصادقة عليه من طرف السلطات الصحية الوطنية (التاريخ المحدد: 10 يونيو).
2. وضع منصة إلكترونية للتقييم الذاتي (التاريخ المحدد: 10 يونيو).
3. تفعيل و إجراء المرجع :
 - 3.1 تكوين وتعزيز كفاءات الفاعلين الفندقيين حول مرجع السلامة الصحية المعمق (التاريخ المحدد : 25 يونيو).
 - 3.2 فتح مؤسسات الإيواء السياحي وفقا للعملية التالية :
 - أ- ملء قائمة المعلومات من طرف مؤسسة الإيواء السياحي .
 - ب- إرسال إشعار عبر البريد الإلكتروني من طرف مؤسسة الإيواء السياحي لمندوبية السياحة ومصالح العمالة يتضمن:
 - التقييم المنجز عبر منصة التقييم الذاتي.
 - تصريح بالشرف حول دقة و صحة المعلومات الناتجة عن التقييم المذكور.
 - التاريخ المرتقب أو المؤكد لاستئناف النشاط.
 - 3.3 يتم إنجاز مراقبة لاحقة للمؤسسة من طرف السلطات المختصة.



المملكة المغربية

وزارة السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد
الاجتماعي
قطاع السياحة
مديرية التقنين والتطوير والجودة

