

EDITO

Chère Madame, Cher Monsieur,

*Nous sommes heureux de pouvoir vous retrouver et de vous proposer enfin de repartir en croisière prochainement. Les destinations du Portugal, de la Croatie et du Danube seront en mesure d'accueillir à nouveau des croisières. Cette possibilité est aussi largement permise grâce aux **petites capacités de nos bateaux** qui rendent les éventuels risques fort heureusement maîtrisables. Cependant, la gravité de la crise sanitaire que nous venons de vivre nous impose une plus grande vigilance quant aux **conditions d'hygiène à bord** de nos bateaux. Elle nous impose aussi d'adapter nos procédures afin de permettre le respect des nouvelles normes de sécurité en matière de **distanciation sociale**, tant que celles-ci prévaudront à tout type de rassemblement.*

Aussi, le protocole sanitaire que nous vous présentons dans ce document reprend pour l'essentiel les termes des instructions édictées par les exploitants des navires et sont conformes aux recommandations de la CLIA (Association Internationale des Compagnies de Croisières) ainsi qu'à celles imposées par les pays d'accueil.

*Une chose est sûre : **tout sera mis en œuvre pour assurer votre sécurité** et vous permettre de partir en croisière en toute sérénité pour **Voguer, Échanger et Rêver !***

SOMMAIRE

- **Transport aérien et embarquement à bord des bateaux**
- **Mesures de sécurité et d'hygiène à bord des bateaux**
- **La vie à bord du bateau**
- **Excursions à terre**
- **En cas de suspicion à bord**

Transport aérien et embarquement à bord des bateaux

■ ACCUEIL AUX AÉROPORTS ET TRANSPORTS AÉRIENS

L'accueil dans les aéroports et le transport aérien sera organisé conformément aux règles et réglementations locales en vigueur. Celles-ci peuvent varier selon les pays et selon les compagnies aériennes, mais d'une manière générale le port du masque est imposé à l'intérieur des aéroports et pendant la durée des vols. Un service limité de restauration est mis en place à bord des avions afin de réduire au maximum tout contact entre les passagers et le personnel.

■ ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT À BORD DES BATEAUX

Afin de minimiser le risque de contamination à bord des bateaux, une procédure de contrôle est mise en place avant l'embarquement, applicable à la fois aux passagers et à leurs bagages.

L'accès au navire sera contrôlé par un membre d'équipage placé à l'entrée du navire ou dans le terminal.

- Tous les passagers devront se soumettre à un contrôle de température corporelle sans contact avant l'embarquement. Les passagers dont la température corporelle est de 37,5 ° degrés ou plus pourront se voir refuser l'embarquement.
- Toutes les poignées des bagages seront désinfectées devant le navire avant d'être livrées dans les cabines par l'équipage.
- Tous les passagers et membres d'équipage devront se désinfecter les mains en utilisant les solutions hydroalcooliques mises à disposition à chaque fois avant de monter à bord du navire.
- Une distance sociale appropriée entre les passagers lors de l'enregistrement à la réception devra être observée.
- En cas d'arrivée simultanée de plusieurs groupes de passagers au port d'embarquement, des zones d'attente supplémentaires seront créées devant le navire et l'accès à la passerelle sera coordonné par un membre d'équipage.
- Dans tous les cas, les règles et réglementations supplémentaires des autorités portuaires locales seront respectées.

QUESTIONNAIRES DE SANTÉ

Un questionnaire de santé sera distribué dans les carnets de voyage. Il doit être rempli et signé par tous les passagers sans exception. Cette formalité permettra d'assurer une traçabilité sanitaire des passagers si nécessaire. Les questionnaires de santé seront collectés par un membre d'équipage avant l'embarquement. Notre objectif, en coopération avec nos partenaires locaux et dans les limites des strictes mesures réglementaires, est de protéger nos passagers et les membres d'équipage d'une éventuelle infection.

Dispositions complémentaires :

- La compagnie de croisière se réserve le droit de refuser l'embarquement et d'exclure certains passagers de prendre part à la croisière si leur participation entraînerait un conflit avec la sécurité d'exploitation.
- Les passagers seront interrogés sur leur bien-être et leur santé régulièrement

Mesures de sécurité et d'hygiène à bord des bateaux

RÈGLES GÉNÉRALES

- Des procédures opérationnelles à bord ont été prévues pour assurer une distance minimale de 1,50 mètre entre chaque personne.
- Les passagers sont tenus de porter des masques faciaux (couvrant la bouche et le nez) dans les zones publiques à bord uniquement si la distance minimale requise n'est pas possible.
- L'équipage renoncera aux rituels d'accueil habituels tels que la poignée de main jusqu'à nouvel ordre. Les mises à jour et les changements concernant les exigences seront continuellement pris en considération.

MESURES D'HYGIÈNE À BORD

Par rapport aux établissements situés à terre, l'industrie des croisières fluviales et côtières a élaboré des normes d'hygiène éprouvées déjà depuis de nombreuses années et celles-ci resteront naturellement entièrement valables. En plus des mesures déjà mises en place, les intervalles de nettoyage des surfaces considérées comme propices à la transmission du virus, telles que poignées de porte, garde-corps, passerelles, claviers, etc. seront augmentés de manière à effectuer une désinfection quasi permanente.

Des distributeurs de lotion hydroalcoolique pour désinfecter les mains seront installés dans toutes les zones du navire où le trafic de passagers est accru (entrée, réception, restaurants, bars, ...). Tous les produits de nettoyage et de désinfection utilisés à bord ont été spécialement évalués par les différents fabricants comme étant efficaces pour une désinfection réussie de coronavirus.

Mesures supplémentaires :

- Une quantité adéquate d'équipements de protection individuelle tels que des masques faciaux sera disponible à bord. Cependant, nous recommandons aux passagers de se munir de leur propre masque facial et d'en disposer en quantité suffisante pour la totalité de la durée de la croisière. Il est fortement recommandé de se munir de masques à usage unique car les masques lavables ne seront pas acceptés par la blanchisserie du bord.
- Le système de climatisation est conçu pour évacuer l'air à l'extérieur du navire, ce qui empêche une recirculation d'air à l'intérieur du navire. Des mesures techniques et des systèmes de filtres supplémentaires, qui sont utilisés dans l'industrie de la santé, seront testés et mis en œuvre afin de couvrir les zones critiques telles que les espaces publics. De plus, les membres d'équipage auront instruction d'augmenter la ventilation.
- Les membres de l'équipage en charge des services de cabine devront se désinfecter les mains à chaque fois avant d'entrer dans une cabine de passagers et ils devront porter des masques faciaux lorsqu'ils procéderont au nettoyage des cabines.
- Les articles pouvant être partagés entre les passagers (par exemple, magazines, livres, jeux de société, jeux de cartes, etc.) ne seront pas proposés jusqu'à nouvel ordre.
- Le contact des passagers avec certains objets partagés (par exemple, menus, plateaux, etc.) sera réduit au minimum et ces articles seront soit désinfectés, soit remplacés si nécessaire.
- Des informations et des instructions concernant les distances sociales, les éternuements et la toux ainsi que l'utilisation correcte des postes de désinfection et des équipements de protection individuelle seront affichées dans les espaces publics.
- Les clés de la cabine seront désinfectées chaque fois qu'elles seront retournées à la réception.

■ SANTÉ DE L'ÉQUIPAGE

- Tous les membres d'équipage seront soumis à un examen médical avant de monter à bord.
- Tous les membres d'équipage seront autorisés à travailler à bord uniquement s'ils seront testés négatifs au Covid-19 et le test devra être effectué moins de quatre jours avant l'embarquement.
- Des contrôles de santé réguliers et des mesures de température corporelle seront administrés à l'équipage lorsqu'il sera à bord.
- Tous les membres d'équipage recevront une quantité adéquate d'équipements de protection individuelle tels que des masques / écrans faciaux, des gants jetables, etc. et recevront des instructions détaillées sur la façon d'utiliser efficacement cet équipement.

La vie à bord du bateau

■ RESTAURATION

Règles générales :

Une distance minimale de 1,5 m mesurée d'un coin de table à l'autre dans les restaurants, ainsi que dans les bars sera respectée.

Les places à table seront attribuées par le maître d'hôtel pour assurer les dispositions suivantes :

- Maximum 4 passagers par table (les familles sont exemptées de cette exigence)
- Les passagers logés dans les mêmes cabines partageront une même table

Il ne sera pas nécessaire de porter un masque lorsque vous serez assis à table. En revanche et en fonction du nombre de passagers à bord, nous nous réservons le droit de prévoir plusieurs services pour les repas afin de limiter l'occupation du restaurant.

Buffets :

L'organisation des buffets, notamment celui du petit déjeuner, dépendra du nombre de passagers à bord. Dans un souci d'hygiène et de sécurité sanitaire, un serveur effectuera le service des plats ou apportera aux passagers les articles choisis au buffet. Des plats à la carte tels que des œufs cuits sur commande pendant le petit déjeuner seront toujours disponibles et seront servis à table.

■ ESPACES PUBLICS

Bars - salons - salles de conférences :

Les bars, salons et salles de conférences offrent un espace largement spacieux permettant la tenue de présentations de toute sorte (animations, conférences, spectacles, concerts...) et le service de boissons, tout en respectant des règles de distanciation sociale. Les événements tels que le cocktail du Commandant, les spectacles et les programmes de divertissement en général, pourront dans certains cas être organisés en deux sessions toujours dans l'esprit permettant le respect des distances.

Mesures complémentaires :

- Le service de boissons sera exercé exclusivement par les serveurs. Cela inclut également le service du thé de l'après-midi, qui pourra être proposé selon les circonstances en deux services distincts.
- Les collations au bar seront servies aux passagers individuellement au lieu d'être partagées avec d'autres personnes.
- La station de café/thé en libre-service (si disponible) sera toujours accessible dans le respect des normes d'hygiène.

Espaces extérieurs :

Les dimensions des espaces extérieurs (si disponible) ne nécessitent pas de restrictions particulières tant que les directives minimales de distance entre les passagers seront respectées (responsabilité individuelle des passagers).

Ascenseur :

L'utilisation de l'ascenseur (si disponible) est toujours possible. Cependant, le port d'un masque facial dans l'ascenseur sera obligatoire.

Salon de massage, coiffeur, salle de fitness :

Ces services peuvent être proposés, tout en respectant les normes d'hygiène ainsi que les consignes de santé et de sécurité. Il est nécessaire de réserver à l'avance à la réception.

Excursions à terre

Les excursions à terre seront organisées conformément aux règles et réglementations locales. Celles-ci peuvent varier selon le pays et peuvent également différer pour la taille des groupes et la participation maximale pour les visites guidées. Afin de garantir des exigences de distance minimale entre les participants pendant l'excursion, l'utilisation d'audioguides sans fil sera obligatoire. Les audioguides seront fournis gracieusement par All Ways pour la durée des excursions. À noter que le port du masque peut être rendu obligatoire à l'intérieur de certains lieux de visite selon la réglementation en vigueur.

En de cas de suspicion à bord (maladie à bord)

Si un passager présentait des symptômes pouvant être liés au COVID-19, un plan d'urgence spécialement développé pour cette situation sera activé :

- Le passager (ainsi que la personne qui partage la cabine) sera immédiatement isolé dans une cabine désignée et devra consentir à rester isolé et éviter tout contact avec les autres jusqu'à l'arrivée d'un médecin et/ou des autorités sanitaires.
- Les membres d'équipage à bord qui auront la charge de s'occuper du service de cette cabine seront équipés de protection individuelle nécessaire.
- Sous la supervision d'un médecin désigné par l'armateur, un diagnostic préliminaire utilisant un test rapide COVID-19 sera effectué.
- Après l'évaluation initiale du résultat du test et si nécessaire, les autorités sanitaires locales seront notifiées.

Les exploitants des bateaux ont déjà rassemblé des informations complètes sur les infrastructures de santé pour chaque port le long de nos itinéraires afin d'organiser immédiatement des services médicaux pour les passagers et l'équipage, si nécessaire. Un retour au navire après une éventuelle détection de maladie ne sera autorisé que sur instruction du médecin et la délivrance d'un certificat de non positivité au COVID-19.

IMPORTANT : les règles établies dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications selon l'évolution de la situation sanitaire et selon l'évolution des réglementations locales dans les différents pays.