

An aerial photograph of a mountain valley. In the foreground, a wide, light-colored river flows through a dense green forest. A paved road curves along the right bank of the river. In the middle ground, a small village with colorful houses is nestled in a valley. The background features rolling green hills and distant mountain ranges under a cloudy sky.

**Safe  
travels**

by

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL

kazakh  
tourism  
NATIONAL COMPANY

# Авиация

Ведущие глобальные протоколы по  
восстановлению отрасли сектора

## LES OBJECTIFS PRINCIPAUX ET L'APPROCHE DANS LE SECTEUR DES VOYAGES ET DU TOURISME

### LES OBJECTIFS

1. Encourager le secteur à prendre la tête des activités dans la définition des meilleures pratiques de l'industrie à mesure que le secteur des voyages et du tourisme passe de la stade de gestion de la crise à la reprise de l'activité.
2. Placer la sécurité, la santé et la sécurité des voyageurs et des employés du secteur des voyages et du tourisme au centre de l'élaboration des normes internationales.

### LES APPROCHES

1. Assurer la cohérence grâce à une approche coordonnée, collaborative et transparente, étayée par des données médicales dans le secteur des voyages et du tourisme, et approuvée par les gouvernements et les autorités de santé publique.
2. L'utilisation partagée des normes simples, pratiques, unifiées et axées sur les résultats qui sont élaborées pour les différents pays et destinations.
3. Rétablir la confiance des voyageurs grâce à une communication et un marketing efficaces; ce qui permet de comprendre que les normes et précautions appliquées visent à assurer leur sécurité.
4. Assurer la mise en œuvre de la politique incitative pour soutenir la reprise et la régénération de la demande dans le secteur.



## INTRODUCTION

Les normes proposées ci-dessous pour l'industrie de l'aviation ont été établies à partir des idées et des concepts développés par l'**Association du transport aérien international** (IATA) pour soutenir le redémarrage sûr et responsable des compagnies aériennes du monde entier. L'objectif est de s'assurer que le travail est effectué conformément aux normes dans toutes les fonctions, en mettant l'accent sur les normes de santé, de sécurité et d'interaction physique qui seront demandées et attendues par les voyageurs. En tant qu'organisateur de voyages dans le monde entier, l'industrie de l'aviation travaillera sans relâche pour assurer la sécurité des voyages et la communication efficace des exigences relatives aux voyages internationaux conformément aux politiques gouvernementales.

Notez que ces recommandations peuvent être modifiées et peuvent être améliorées à mesure que de nouvelles informations sur le virus apparaissent. Ces recommandations sont basées sur les caractéristiques opérationnelles de chaque compagnie aérienne et il est recommandé de procéder à des consultations avant de les mettre en œuvre. Il est souhaitable que les compagnies aériennes fonctionnent conformément à la législation locale et nationale et aux directives les plus récentes des organisations de santé publique, y compris de l'OMS.

Il est important de noter que les mesures soulignées sont axées sur les itinéraires où il y a une situation de risque plus élevé que les itinéraires avec une situation évidemment stable. Il sera donc nécessaire d'assouplir les normes, car leur application dans les itinéraires à faible risque sera inutile. Les mesures doivent être limitées dans le temps, réévaluées et surveillées régulièrement. En fait, l'assouplissement des mesures de réduction des risques sera déterminant. En outre, lorsque des mesures plus efficaces, appropriées et scientifiquement fondées seront mises en place, elles devront être mises en œuvre dès que possible et les mesures obsolètes annulées.

Pour la reprise de l'activité du secteur des voyages et du tourisme après la crise COVID-19, les voyageurs doivent avoir confiance en la sécurité des voyages. À cet égard, il est important que les voyageurs soient informés de manière claire et accessible de nouvelles normes appliquées pour assurer la sécurité des voyages. Dans ce contexte, les aéroports et les compagnies aériennes fixent des priorités et prennent des mesures pour garantir des normes d'hygiène et de nettoyage tout au long du transport de passagers.

Les normes sont élaborées sur la base de l'évaluation des risques, pour assurer la sécurité des passagers et comprennent, le cas échéant, les éléments suivants:

1. L'évaluation de la santé et l'examen à l'aéroport;
2. Les mesures d'hygiène et sanitaires renforcées dans les avions, y compris dans les zones d'enregistrement et d'embarquement;

3. La disponibilité de désinfectant pour les mains pour les passagers et les membres d'équipage;
4. L'interaction physique limitée dans tous les points de contact en fonction des exigences actuelles et des besoins pratiques;
5. La présence de signalisation, du marquage au sol et des annonces de distanciation;
6. L'utilisation obligatoire des masques de visage par les voyageurs et les membres d'équipage tout au long du vol pendant la durée requise dans le cadre d'une approche fondée sur l'évaluation des risques;
7. Le contact réduit au minimum avec le personnel de l'aéroport grâce à l'utilisation d'outils sans contact tels que l'auto-enregistrement et le contrôle des passeports;
8. Le personnel formé, prêt à répondre aux questions des voyageurs et travaillant aux comptoirs d'enregistrement;
9. Les protocoles normalisés pour vérifier l'état de santé des passagers par les gouvernements.
- 10.

Afin d'harmoniser les secteurs des voyages et du tourisme, le WTTC (Conseil mondial du voyage et du tourisme) a divisé les normes en quatre composantes, à savoir:

1. **Préparation opérationnelle et professionnelle**
2. **Assurance du travail en toute sécurité**
3. **Rétablissement de la confiance**
4. **Mise en œuvre de la politique incitative**

### 1. PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE ET PROFESSIONNELLE

**Au fur et à mesure que l'industrie aéronautique reprend ses activités, il faut s'assurer qu'elle peut atteindre l'excellence opérationnelle dans le cadre des "nouvelles réalités", préparer le personnel à l'élaboration et à l'exécution des plans de travail:**

Les compagnies aériennes peuvent atteindre la préparation opérationnelle pour ouvrir leurs portes: - Obtenir une licence de réouverture appropriée si le gouvernement local l'exige, compte tenu des exigences individuelles de l'équipage, car cela concerne les restrictions à la frontière. Il est nécessaire d'élaborer des mesures généralement acceptées pour faciliter les licences et les certificats et le classement du personnel autorisé.

- Le développement du plan d'action de contrôle pour lutter contre l'infection COVID19, y compris un plan de nettoyage et de désinfection, qui est portée à la connaissance des autorités, le cas échéant.

- La flexibilité garantie dans la pratique de la distribution des créneaux pour répondre à la demande.

- Les horaires garantis, les certificats requis et l'aptitude au vol de l'avion pour reprendre le travail.

- Les normes unifiées entre les aéroports partenaires.

- L'harmonisation du travail des partenaires, par exemple les traiteurs.

- La mise en œuvre de directives sur la sécurité et l'hygiène du travail, y compris les contrôles de l'état de santé du personnel de la compagnie aérienne, si la législation locale l'exige. Si cela n'est pas nécessaire, les compagnies aériennes publient et diffusent des informations sur les règles de séjour à domicile pour toute personne présentant des symptômes ou de la fièvre, conformément aux directives de l'organisation mondiale de la santé (OMS).



- La mise en œuvre de lignes directrices pour la sécurité par le biais d'interactions telles qu'un contrôle renforcé du nombre de personnes réunies au même endroit, dans les zones d'embarquement, dans les avions. - L'harmonisation entre les principales parties concernées: les aéroports, les fournisseurs de denrées alimentaires et les partenaires de transport ont mis en place des normes communes.

- L'examen accéléré de la révision des technologies existantes et de la mise en œuvre de nouvelles technologies pour permettre l'automatisation, tel que les points de contact sans contact lors du paiement, ainsi que d'accélérer la mise en œuvre de la biométrie, si possible, en réduisant les points de contact des passagers par le biais de l'auto-enregistrement dans les distributeurs automatiques des compagnies aériennes et du dépôt de bagages, des étiquettes à bagages, imprimés à la maison, ainsi que le traitement en dehors de l'aéroport et une plus large utilisation des transactions électroniques.

- L'approche basée sur le risque, car elle implique une distanciation physique, qui est clairement communiquée aux voyageurs et au personnel.

- L'évaluation des innovations en matière de nettoyage et de désinfection qui sont confirmées par des organes d'experts et des organismes gouvernementaux tels que l'OMS.

- Fournir au personnel des équipements de protection individuelle (EPI), tels que des masques et des gants.

- Les États sont financièrement responsables de toutes les nouvelles mesures et dépenses liées à la santé.

- L'élaboration et la mise en œuvre des instructions sur la sécurité alimentaire à bord.

• Les compagnies aériennes doivent former leur personnel à la préparation et à l'exécution des plans opérationnels par le biais de:

- Élaborer et mettre en œuvre de directives pour le personnel.

- Fournir au personnel les outils et les informations nécessaires en ce qui concerne la lutte contre les infections, la distanciation physique et les mesures d'hygiène renforcées, y compris le lavage des mains, l'utilisation des masques et des gants conformément aux directives des autorités de santé publique locales et d'autres, si les procédures de la compagnie aérienne l'exigent.

- La modification de tous les matériels de formation conformément aux directives les plus récentes des autorités de santé publique et /ou de l'OMS.

- Former le personnel sur la base des normes généralement acceptées entre les principales

parties concernées, telles que les aéroports, les fournisseurs de denrées alimentaires et les partenaires de transport.

- Assurer une surveillance continue du bien-être des membres de l'équipe par la direction, en les encourageant à suivre les directives du gouvernement et de l'OMS.
- Envisager un programme du soutien du personnel pour aider à faire face au stress.

## **2. ASSURANCE DU TRAVAIL EN TOUTE SÉCURITÉ**

**Alors que l'industrie aéronautique et les compagnies aériennes travaillent à un service sûr et fiable pour leur équipage et leurs clients grâce à des processus et des procédures cohérents, elles doivent s'assurer que:**

- Elles ont amélioré des méthodes d'assainissement, de désinfection et de nettoyage en profondeur, ont augmenté la fréquence des procédures, y compris:
  - Certains désinfectants approuvés par les autorités de santé publique.
  - Un guide révisé pour l'équipe de nettoyage dans toutes les zones de l'avion, y compris les toilettes, ainsi que les zones d'enregistrement et d'embarquement, en mettant l'accent sur les points de contact très fréquentés.
  - Les désinfectants approuvés fournis aux voyageurs dans les postes sanitaires sous forme de désinfectant pour les mains à base d'alcool, selon le cas, dans les zones à forte circulation, y compris les zones d'enregistrement et d'embarquement. Fournir aux voyageurs la possibilité d'acheter des désinfectants individuels supplémentaires.
  - Elles ont mis en place des mesures pour vérifier l'état de santé, le cas échéant, et confirmer les données médicales, y compris les informations sur les passagers et la distanciation physique, tout en minimisant les interruptions des compagnies aériennes et des aéroports:
    - Elles ont envoyé les voyageurs, à l'avance, avant le départ, aux questionnaires d'évaluation des risques / portails électroniques d'auto-complétion approuvés par le gouvernement, qui fournissent une norme de bien-être autorisée pour le vol, par laquelle les voyageurs fournissent des données sur la base desquelles ils peuvent se faire admettre. Cela devrait être entrepris par les organisations gouvernementales pour fournir des résultats directement aux voyageurs. Ces mesures doivent être mutuellement reconnues par les gouvernements afin d'éviter les retards à l'arrivée.
    - Demander aux gouvernements de prendre en charge la mise en œuvre des tests fiables de dépistage de la COVID-19 chez les passagers, de nature discrète en peu de temps, et de faire connaître les résultats aux compagnies aériennes: si le passager peut ou ne peut pas voler
    - Elles ont utilisé des normes mondiales pour surveiller les contacts, de préférence par voie électronique.
    - Si la vérification de l'examen est obligatoire, il est nécessaire de prendre des mesures pour l'effectuer, par exemple, à l'aide des scanners infrarouges, des thermomètres infrarouges portatifs et des thermomètres auriculaires. Cela doit être mis en œuvre soit au poste d'entrée du terminal, soit avant le poste de contrôle, soit à l'arrivée aux bureaux de douane ou au point de réception des bagages. Une approche commune entre les États est nécessaire. Les membres d'équipage, soumis aux protocoles de protection du travail et de sécurité réglementés par le pays d'origine, doivent être exemptés des contrôles de l'état de santé ou des exigences de quarantaine à leur arrivée.
    - Elles ont trouvé un compromis pour respecter les procédures et minimiser l'inspection des passagers et le contact physique direct.
    - Elles ont mis en œuvre la distanciation physique et l'interaction physique limitée dans tous les points de contact, ont fourni des panneaux, le marquage au sol et les annonces pour la distanciation – ont minimisé des contacts physiques, ainsi que des files d'attente, si possible, tout au long du trajet.
    - Elles ont fourni l'enregistrement en ligne et la possibilité de libre-service lors du dépôt des bagages.
    - Lorsque des déclarations d'arrivée sont requises, les gouvernements devraient envisager des options électroniques au lieu de papier afin de minimiser les contacts entre les

personnes. Elles ont examiné la possibilité de redessiner les salles d'immigration en collaboration avec les gouvernements, les aéroports et les compagnies aériennes.

- Elles ont fait tous les efforts pour accélérer le processus de récupération des bagages et à ce que les passagers ne passent pas trop de temps dans la zone de récupération des bagages. Elles ont examiné l'utilisation de plusieurs bandes restrictives pour assurer la distanciation physique
  - Elles ont mis en œuvre des mesures pour assurer la santé et la sécurité des passagers à bord de l'avion:
    - L'utilisation obligatoire des masques de visage pendant les vols selon une approche fondée sur l'évaluation des risques.
    - Envisager d'autres processus d'embarquement, par exemple, l'emplacement près des fenêtres, plus près de l'allée – la répartition de l'embarquement.
    - Améliorer la sécurité lors de la consommation des aliments en stockant les aliments et les couverts dans les emballages individuels.

## **3. RÉTABLISSEMENT DE LA CONFIANCE**

**Alors que l'industrie de l'aviation s'efforce de rétablir la confiance en communiquant avec les voyageurs, elle doit assurer:**

- La communication claire, cohérente et étendue avec les voyageurs conformément aux nouvelles normes de l'hygiène du travail par le biais de différents canaux de l'organisation: sous forme numérique, sous forme physique dans les aéroports et dans les avions. Le personnel travaillant avec les voyageurs doit être formé pour répondre aux questions.
- Avant de voyager, fournir aux voyageurs des informations sur les exigences de leurs voyages conformément aux exigences du gouvernement et des autorités de santé publique, y compris le port des masques de visage, le guide d'hygiène des mains et de la distanciation physique.
  - Fournir des désinfectants approuvés disponibles dans les points d'assainissement pour les voyageurs sous forme de désinfectant pour les mains à base d'alcool, selon le cas, dans les zones à forte circulation, y compris les zones d'enregistrement et d'embarquement, et fournir aux voyageurs la possibilité d'acheter des désinfectants individuels supplémentaires.
  - La désignation pour les voyageurs des lignes directrices sur la politique de sécurité par le biais d'interactions, telles qu'un contrôle renforcé de l'encombrement dans les zones d'embarquement et des foules de personnes dans les avions.
  - La mise en place de panneaux de signalisation pour informer les voyageurs sur les protocoles du nettoyage améliorés, de la distanciation physique et des recommandations relatives aux nouvelles normes.
    - Assurer la coopération avec les autorités nationales sur les applications de suivi des contacts.
    - Assurer la coopération avec les fournisseurs tiers pour offrir une assurance voyage couvrant la covid-19.

## **4. MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE INCITATIVE**

**Alors que l'industrie de l'aviation s'efforce de relancer ses activités, il est important que la politique incitative soit mise en œuvre au niveau gouvernemental.**

- L'industrie aéronautique appelle les gouvernements à:
  - Fournir une aide financière au secteur en réduisant les impôts sur les salaires, les impôts sur les sociétés, les droits de concession et d'autres recettes publiques provenant de l'industrie.
  - Fournir des informations transparentes et en temps opportun, ainsi que la notification préalable des gouvernements sur les modifications apportées aux politiques relatives aux voyages.
  - Proposer une approche coordonnée de la reprise des voyages internationaux qui assure la santé publique et la communication.
    - Mettre en œuvre des méthodes convenues à l'échelle mondiale pour collecter des données de santé auprès des voyageurs et fournir un moyen standard de validation par les compagnies aériennes.
    - Accepter les résultats des tests comme étant effectués sous l'approbation d'autres

gouvernements de manière concertée, y compris la garantie qu'ils sont solidement documentés par rapport à l'identité du voyageur.

- Offrir des prêts sans intérêt, des garanties de prêt ou un soutien direct pour maintenir la liquidité financière dans l'ensemble de l'écosystème de l'aviation.
- Faciliter les voyages grâce à une politique de régime de visa simplifiée.
- Créer des incitations, telles que la renonciation à certaines taxes ou frais, et apporter un soutien direct pour augmenter la demande de voyages.
- Renforcer la promotion des destinations pour accroître l'intérêt pour la destination à la fois dans le pays et à l'étranger.

