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

# Аренда машин

Ведущие глобальные протоколы по  
восстановлению отрасли сектора

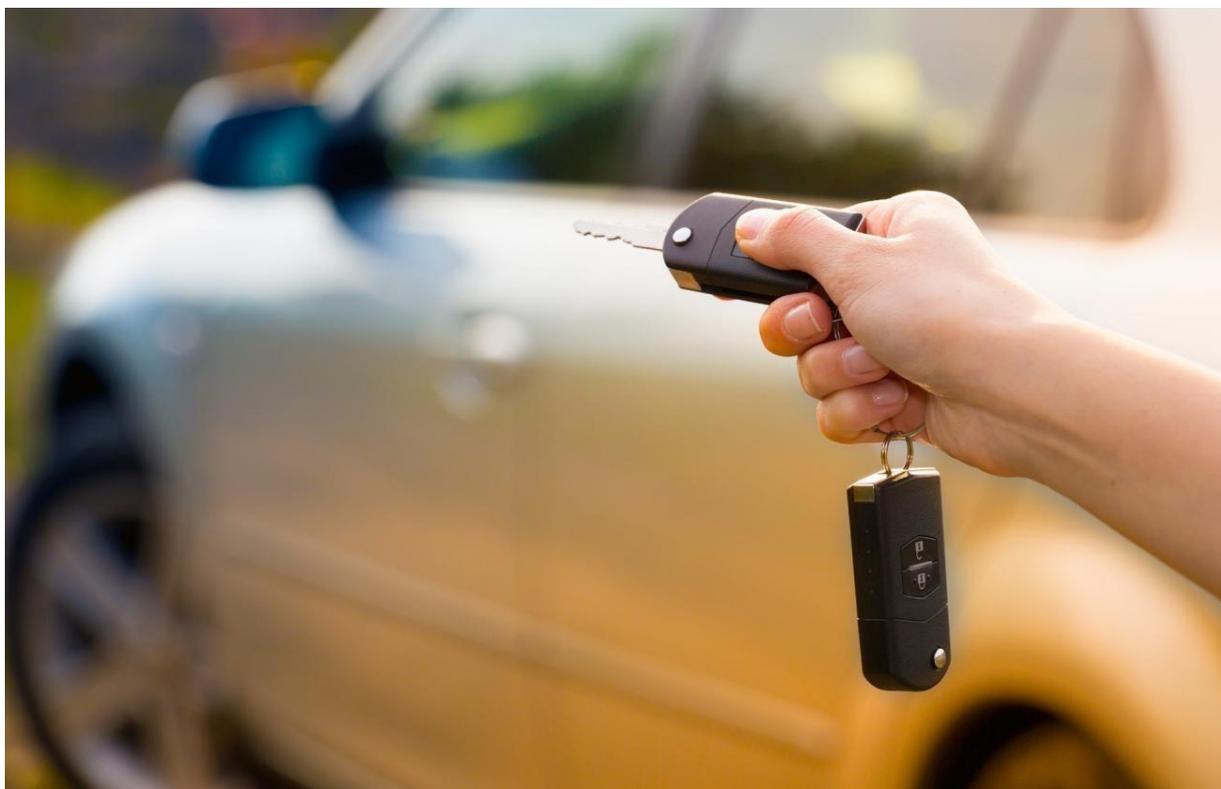
## **LES OBJECTIFS PRINCIPAUX ET L'APPROCHE DANS LE SECTEUR DES VOYAGES ET DU TOURISME**

### **LES OBJECTIFS**

1. L'industrie doit définir des meilleures pratiques de l'industrie lors du passage de la stade de gestion de la crise à la reprise de l'activité
2. L'objectif principal lors de l'élaboration des protocoles mondiaux devrait être d'assurer la sécurité et la santé des voyageurs et des employés du secteur des voyages et du tourisme

### **LES APPROCHES**

1. Assurer la cohérence de l'action grâce à une approche coordonnée, collaborative et transparente, étayée par des données médicales dans les secteurs du voyages et du tourisme, et approuvée par les gouvernements et les autorités de santé publique.
2. L'échange 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; leur communiquer des informations sur les protocoles mis en œuvre et les garanties de sécurité.
4. Promouvoir la mise en œuvre de la politique incitative pour soutenir la reprise de l'activité de l'industrie.



## INTRODUCTION.

L'industrie de la location de voitures est le principal fournisseur des services mobiles et de transport dans un cas de temps normal comme lors d'une épidémie COVID-19 pour tous ceux qui voyagent, ainsi que ceux qui déménagent ou fournissent des services essentiels, y compris les travailleurs de la santé, les services d'urgence et les services publics. Les protocoles ci-dessous pour l'industrie de la location de voitures ont été compilés à partir de documents directement fournis par les principales sociétés de la location de voitures ou tirés de leurs annonces publiques sur la reprise de l'activité des services de la location de voitures sûrs, saines et responsables. Les protocoles tiennent également compte des directives de l'organisation mondiale de la santé (OMS). L'objectif est que tous les points des protocoles soient mis en œuvre en mettant l'accent sur les consignes de sécurité du personnel, les mesures de sécurité et la distanciation physique, dont les voyageurs auront besoin.

Notez que ces recommandations peuvent être modifiées et améliorées à mesure que de nouvelles informations sur le virus apparaissent. Ces recommandations sont basées sur les caractéristiques opérationnelles de chaque entreprise de la location de voitures et il est recommandé de procéder à des consultations avant de les mettre en œuvre. Il est recommandé que toutes les pratiques de la location de voitures soient conformes aux lois locales et nationales et aux directives les plus récentes des autorités de santé publique locale et de l'OMS.

Afin d'harmoniser les secteurs des voyages et du tourisme, le conseil mondial des voyages et du tourisme a divisé les protocoles en quatre parties:

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

**1. PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE ET PROFESSIONNELLE À mesure que l'industrie de la location de voitures et les entreprises qui y travaillent reprennent leurs activités, elles doivent être en mesure de fonctionner à un niveau supérieur dans de «nouvelles conditions de vie» et de préparer le personnel à exécuter les plans opérationnels:**

- Les sociétés de la location de voitures peuvent atteindre la préparation opérationnelle à l'ouverture en procédant les points suivants:
  - Obtenir une licence de réouverture appropriée si le gouvernement local l'exige
  - Élaborer un plan de prévention COVID-19 comprenant une liste d'actions / liste de contrôle pour la prévention des infections et un plan spécial pour nettoyer et désinfecter les comptoirs, les kiosques, le parking avec demi-tour, le lavage de voiture et la zone de service
  - calculer les niveaux requis de recrutement du personnel pour reprendre le travail
  - Mettre en œuvre des protocoles et des lignes directrices sur la sécurité et l'hygiène du travail du personnel, y compris des tests de santé du personnel, si la législation locale l'exige. Si cela n'est pas nécessaire, il est recommandé aux sociétés de la location de voitures d'informer le personnel des règles qui obligent tout travailleur qui présente des symptômes ou de la fièvre à rester à la maison, conformément aux

directives de l'organisation mondiale de la santé (OMS)

- Collaborer avec les entreprises locales de tourisme et de transport, ainsi qu'avec les administrations des aéroports et les entreprises de sous-traitance telles que les entreprises de lavage de voitures
- respecter la distanciation physique dans les bureaux et limiter le nombre d'employés dans les salles communes, à la fois dans le siège et les bureaux locaux
- Veiller à ce que les protocoles et les directives de la distanciation physique soient respectés et, dans la mesure du possible, apposer des signes sur le personnel et les clients, en particulier dans les endroits où des files d'attente se produisent régulièrement pendant les heures de pointe. Il est fortement recommandé de fixer les panneaux aux comptoirs dans la mesure du possible
- Envisager de réduire le nombre de comptoirs de location dans les aéroports afin de minimiser le nombre de points de contact des clients et du personnel
- Intégrer des technologies, dans la mesure du possible, pour permettre l'automatisation, telles que les paiements sans contact, l'accélération du traitement des demandes permettant aux clients d'éviter tout contact direct avec le personnel, ainsi que le paiement en ligne
- évaluer les technologies innovantes pour la propreté et la désinfection approuvées par des organes d'experts et des institutions gouvernementales telles que l'OMS, et partager les meilleures pratiques
- fournir des équipements de protection individuelle (EPI) au personnel travaillant avec les clients, tels que des masques et des gants
- Les entreprises de la location de voitures devraient former le personnel à la préparation et à la mise en œuvre des plans opérationnels par la voie de:
  - Établir et mettre en œuvre des procédures écrites contenant des protocoles et des directives avec lesquels les employés doivent être familiarisés
  - Effectuer le recyclage du personnel en tenant compte du contrôle des infections, du respect de la distance physique et des mesures d'hygiène renforcées, y compris le lavage des mains, l'utilisation de masques et de gants conformément aux directives des autorités de santé publique locales, ou aux règles plus strictes si le processus du travail de l'entreprise l'exige
  - Toute la formation doit être effectuée conformément aux directives les plus récentes des autorités de santé publique et / ou de l'OMS.
  - La direction surveille en permanence le bien-être des membres de l'équipe et les encourage à suivre les directives du gouvernement et de l'OMS

## **2. ASSURANCE DE LA SÉCURITÉ**

**Alors que l'industrie et les entreprises de la location de voitures s'efforcent d'assurer un environnement de travail sûr pour leurs employés et leurs clients en améliorant la propreté et le respect des règles d'hygiène, les entreprises de la location de voitures doivent s'assurer qu'elles ont fait ce qui suit:**

- Elles ont mis en place des processus visant à améliorer les méthodes du respect des normes sanitaires, la désinfection et le nettoyage en profondeur, ainsi que l'augmentation de la fréquence de nettoyage /désinfection.
- Elles ont choisi des désinfectants recommandés par les autorités de santé publique

- Elles ont révisé le guide pour l'équipe de nettoyage pour nettoyer toutes les zones de l'entreprise, y compris les comptoirs, les bureaux, les ordinateurs, les zones d'enregistrement et de retour, les zones communes et les toilettes, en mettant l'accent sur les objets fréquemment touchés. Les corps étrangers doivent être retirés du territoire de l'entreprise.
- Elles ont révisé le guide de nettoyage de l'intérieur du véhicule avec une attention particulière aux objets qui sont souvent touchés, tels que des clés, le volant, la colonne de direction, le levier de vitesse, les sièges, les poches des sièges, les ceintures de sécurité, les poignées de portières, la boîte de vitesses, les boîtes à gants, les événements, les porte-clés, la garniture de la porte, la zone entre les sièges, les tableaux de bord, les radio lecteurs, les console, les rétroviseurs et les rétroviseurs latéraux, les porte-gobelets et d'autres surfaces
- Elles ont mis en œuvre des procédures spéciales pour les véhicules qui ont été loués ou retournés par des clients infectés. Retirer ces véhicules du parc pour la période requise par vos gouvernements et effectuer un nettoyage complet
- Elles ont acheté les désinfectants recommandés et les ont mis à la disposition des clients dans les stations sanitaires, sous forme de désinfectant pour les mains à base d'alcool, selon le cas, dans l'ensemble de l'établissement dans les zones à forte circulation
- Elles ont mis en place des processus de clients, y compris l'information des clients et le respect de la distanciation physique:
- Elles ont mis en place un questionnaire d'évaluation des risques avant d'entrer sur le territoire de l'entreprise, de préférence par des moyens électroniques, si la législation locale l'exige conformément aux règles du Règlement Général sur la protection des données
- Elles ont fourni la possibilité de vérifier l'état / la température du client, si la législation l'exige
- Elles ont envisagé la possibilité de minimiser le nombre de personnes autorisées à préparer une voiture et de réduire le nombre de personnes dans un poste de location de voiture
- Elles ont recommandé de porter un masque dans le poste de location de voiture – Elles ont examiné la flexibilité lors de la vérification du permis de conduire en utilisant l'identification visuelle plutôt que le scannage du permis de conduire
- Elles ont limité l'interaction physique avec le personnel et les files d'attente possibles lors de la réception et du débarquement; ont envisagé la possibilité de passer complètement au mode numérique, y compris les paiements et les frais, ainsi que la possibilité de prendre le véhicule sur le bord de la route.

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

**Alors que l'industrie de la location de voitures et les entreprises impliquées dans ce domaine travaillent à rétablir la confiance grâce à la transparence de leurs activités et à l'interaction avec leurs clients, elles doivent assurer:**

- Une interaction claire, cohérente et renforcée avec les clients, conformément aux nouveaux protocoles de sécurité et d'hygiène du travail mis en place, via les canaux de l'organisation, à la fois numériquement et physiquement, dans les postes de la location de voitures. Le personnel travaillant avec les clients doit être formé pour répondre aux questions

- La promotion de la réservation en ligne
- informer les clients sur les changements dans la politique de réservation et d'annulation de la réservation, ainsi que sur la fermeture de succursales, fournir des signes clairs aux objets, tels que des autocollants sur le sol, sur l'ensemble du territoire du poste de la location de voitures pour aider avec le respect de la distanciation physique, la gestion des files d'attente, ainsi que informer les clients sur les protocoles améliorés de nettoyage, de distanciation physique et d'autres recommandations
- envisager la possibilité de «sceller les portes» du véhicule après son nettoyage et le stationnement sur la ligne finie afin que les clients s'assurent qu'il n'a pas été touché et utilisé depuis le nettoyage.
- Le code général de conduite recommandé pour les clients conformément aux exigences de la législation nationale et aux directives des autorités de santé publique. Cela comprend le port des masques de visage dans un poste de location de voiture, un manuel d'hygiène des mains et le respect de la distanciation physique
- Envisager de prolonger les programmes de fidélité, tels que les points et le statut, pour une année supplémentaire, ainsi que de réviser et de publier de nouvelles conditions, telles que les frais d'annulation, les changements de bail, les baux transfrontaliers et les changements dans les lieux de réception /retour, et d'autres.

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

**Alors que l'industrie de la location de voitures et les entreprises impliquées dans ce domaine travaillent à la reprise de leurs activités, il est essentiel que la politique incitative soit mise en œuvre au niveau gouvernemental. L'industrie hôtelière et les institutions appellent les gouvernements à:**

- Travailler en collaboration avec l'industrie et d'autres gouvernements pour élaborer de nouvelles règles pour les voyages transfrontaliers.
- Fournir une aide financière au secteur pour stimuler la demande en réduisant les impôts, les redevances et les paiements. Envisager de demander aux aéroports de renoncer à la garantie minimale d'un an que les sociétés de la location de voitures paient en cas de baisse des revenus
- Créer des incitations et fournir un soutien direct pour augmenter la demande de voyages et offrir des avantages fiscaux
- Renforcer la promotion de la destination pour stimuler la demande sur les marchés nationaux et internationaux, y compris la location de voitures en tant que moyen de transport sûr.

