

Mettre en place son protocole sanitaire...

oui mais comment s'y prendre ?

- ~ Anticipez les situations avec une procédure claire et une communication (pour ne pas improviser)
- ~ Ecrivez votre protocole et diffusez-le à vos employés et/ou proposez-le à vos clients

Vous êtes la personne la mieux placée pour connaître tous les détails du parcours de votre client, au sein de votre structure !

Voici quelques pistes pour préparer la reprise de votre activité, qui s'appuient sur « le parcours client » : depuis son arrivée, votre accueil, tous les espaces par lesquels votre client va passer, anticipez toutes les situations qui peuvent se produire pour y apporter un processus clair. L'idée est de découper le parcours client en grandes catégories : accueil/arrivée, pendant le séjour/prestation ; départ ...

Simulez la mise en scène pour vous confronter au réel



1 Identifiez toutes les situations où vos clients pourraient se trouver en situation inquiétante, équipez les espaces et/ou les personnes de façon adaptée à chaque cas :

- ~ Billetterie, service à table, boutique...
- ~ Masques, gel hydro alcoolique, gants, affichages...

2 Identifiez tous les éléments mobiles qui peuvent être manipulés successivement par plusieurs personnes venues séparément et choisissez des solutions adaptées au cas par cas : supprimez, remplacez ; simplifiez au maximum le protocole :

- ~ Documentation en libre-service : la supprimer, seulement disponible sur demande ou dématérialisation (QR code)
- ~ Terminal de paiement : privilégiez le « sans contact », sinon, désinfectez à chaque utilisation (attention à l'usage excessif de désinfectant directement sur le matériel ; utiliser aussi du papier film)
- ~ Evitez le superflu : éléments de décor, tapis, coussins, rideaux, nappes... simplifiez / supprimez
- ~ Supports tactiles : supprimez les tablettes, basculez les écrans en mode affichage dynamique ou les éteindre...



3 Identifiez tous les éléments fixes qui sont touchés par vos clients ; choisissez la méthode de désinfection, prévoyez le stock, nommez la ou les personnes en charge, précisez les horaires de passage :

- ~ Poignées, verrous de porte ; interrupteurs, robinets, chasse d'eau, poubelles, comptoir...

4 Identifiez les endroits où vos clients pourraient se trouver en trop grande promiscuité et recherchez des solutions :

- ~ Circulation à sens unique, marquages au sol intérieurs et extérieurs espacés pour les personnes en attente et pour matérialiser le sens de circulation, fléchage, tranches horaires, limitation du nombre de personnes dans chaque espace, suppression de l'accès à certains espaces trop risqués...

Rappels de base



5 Anticipez le cas d'une personne suspectée du Covid-19 dans votre structure

- ~ Prévoyez un espace pour qu'elle puisse s'isoler : à définir et à aménager si nécessaire
- ~ Proposez la téléconsultation avec un médecin (médecin traitant ou SAMU)

6 Anticipez votre remplacement si vous êtes suspecté ou malade du Covid-19

- ~ Fermeture ? Qui peut vous remplacer ?

7 Organisez-vous !



- ~ Finalisez et consignez par écrit votre protocole sanitaire : quoi, où, quand, qui, comment, combien de temps ? Ces éléments vous seront indispensables pour communiquer auprès de vos clients et pourraient vous permettre de justifier votre volonté « de bien faire » dans le cas où un client se retournerait contre vous
- ~ Aidez-vous d'un plan : matérialisez les différentes zones (accueil, attente, zone interdite, ...)
- ~ Nommez un responsable au sein de votre structure, si nécessaire
- ~ Listez et quantifiez les achats à réaliser, délais de livraison, localisation dans l'établissement
- ~ Recherchez des fournisseurs, voire imaginez des achats groupés
- ~ Positionnez des affichettes dans les lieux délicats pour préciser à vos clients la fréquence et le processus de désinfection, les lieux fermés/interdits

8 Communiquez : rassurez vos clients avant leur séjour/prestation, dès leur arrivée et pendant leur séjour/prestation

- ~ Sur l'engagement sanitaire de votre structure, le protocole mis en place et les nouvelles règles de fonctionnement
- ~ Sur la flexibilité de vos conditions d'annulation : sans frais, jusqu'au dernier moment
- ~ Sur vos avantages : pour les hébergements, les accès séparés, les sanitaires individuels, le jardin ; pour les sites : les grands espaces, les circuits à sens unique...
- ~ Via votre site internet : votre message doit être visible et rassurant dès la page d'accueil
- ~ Via vos réseaux sociaux, bons de réservation, réservation en ligne, annonces sur les différents annuaires et OTA...

9 Effectuez la même démarche pour « le parcours employés »

- ~ Ecrivez et diffusez le protocole en interne

10 Effectuez la même démarche pour « le parcours fournisseurs »



www.terresdaveyron.fr

« UNE QUESTION, un CONSEIL ? »

- ~ **Vous êtes un prestataire d'hébergement**
aurore.charron@terresdaveyron.fr
- ~ **Vous êtes un prestataire hors hébergement**
aurelie.gabriac@terresdaveyron.fr

Informez-vous auprès de votre filière :

Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (SNELAC) :

<https://www.snelac.com/coronavirus>

Syndicat des Loisirs Actifs : <https://www.sla-syndicat.org/>

Ministère de la Culture :

<https://www.culture.gouv.fr/Aides-demarches/Covid-19-le-ministere-informe-les-professionnels>

Demeure Historique : <https://www.demeure-historique.org/>

Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH) : <https://umih.fr/fr/>

Fédération Nationale de l'Hôtellerie de Plein Air (FNHPA) : <http://fnhpa-pro.fr/>

Camping Clean Care + : <https://www.campings-clean.care/fr/>

Gîtes de France : <https://www.gites-de-france-aveyron.com/fr/>

Airbnb : <https://www.airbnb.fr/>

In Auris : <https://inauris.fr/>

Atout France : <http://www.atout-france.fr/>

Ministère des Sports :

<http://www.sports.gouv.fr/accueil-du-site/actualites/article/des-guides-pratiques-post-confinement-lies-a-la-reprise-des-activites-physiques>

Cette fiche attire votre attention sur les questions à se poser et suggère des pistes relatives à la logistique ; elle n'apporte pas de réponses scientifiques et/ou médicales. L'Office de Tourisme Terres d'Aveyron ne peut pas être tenu responsable d'une éventuelle contamination qui surviendrait dans votre établissement malgré l'application des mesures proposées. Pour vous aider, nous avons sélectionné les organismes nationaux qui font autorité.

Nous vous incitons à vous tenir informés des décisions à venir, des évolutions des connaissances relatives à la transmission du coronavirus et des consignes que pourraient transmettre certains réseaux professionnels.

Le site du Ministère des Solidarités et de la Santé

<https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/tout-savoir-sur-le-covid-19/article/reponses-a-vos-questions-sur-le-covid-19>

Le site du Ministère du Travail

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/proteger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs>

Référez-vous aux bonnes pratiques proposées par ADN Tourisme

https://drive.google.com/file/d/10w2MurYiDVP8xVC4y5Yp6F6Lha_EHwHw/view