



REOUVERTURE ET REPRISE
D'ACTIVITÉ
DANS LE CONTEXTE
DE LA CRISE SANITAIRE
COVID-19

INTRODUCTION

Ce document décrit les actions mises en place pour la reprise d'activité de l'Office de tourisme des Baux-de-Provence à partir du 27 mai 2020.

Ces derniers ont pour objectif de veiller à la sécurité sanitaire des salariés de l'Office de tourisme, des visiteurs, ainsi que des socio-professionnels.

Ces mesures n'impactent ni la qualité des services, ni les missions de l'Office de tourisme et respectent les recommandations gouvernementales.

BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE SANITAIRE VIS À VIS DES SALARIÉS

Assurer l'hygiène et la sécurité sur le lieu de travail

Actions mises en place :

- o Désignation de Stepanka BARRAL en tant que référente « protocole sanitaire »
- o Identifier des risques au regard du COVID-19
- o Installer des structures en plexiglass au niveau de l'accueil
- o Acheter un terminal sans contact
- o Mettre en place d'une soucoupe de dépôt de numéraire en cas de paiement en espèces afin d'éviter le contact de mains pour le règlement en espèces
- o Afficher les consignes de sécurité et d'hygiène à l'entrée et à l'intérieur de l'Office de tourisme
- o Mise à disposition des visières, masques et gel hydroalcoolique pour chaque salarié
- o Appliquer du gel hydroalcoolique ou se laver les mains toutes les heures
- o Adapter les postes de travail pour respecter les distances de sécurité sanitaire (4 m² minimum par personne selon les recommandations du protocole national de déconfinement du 24 juin, précisant les règles de calcul de superficie)
- o Affichage des consignes de lavage des mains près des points d'eau
- o Mise à disposition du papier à usage unique et du gel hydroalcoolique près des équipements communs pour les désinfecter
- o Aérer au moins toutes les 3 heures pendant 15 min chaque pièce ou espace fermé selon les recommandations du protocole national de déconfinement
- o Conseiller à chaque salarié de changer intégralement sa tenue vestimentaire de manière quotidienne et recommander de prendre une douche dès le retour au domicile
- o Les mouchoirs usagés ainsi que des masques devront être jetés dans une poubelle à couvercle et non pas dans les poubelles de bureau

BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE SANITAIRE VIS À VIS DES VISITEURS

Reprendre l'accueil des visiteurs

- o Définir un nouveau parcours client. Mise en place du marquage au sol pour délimitation de la file d'attente avec espacement de 1.5 mètre
- o Limitation du nombre de visiteurs à l'accueil à 3 maximum
- o Affichage d'information auprès du public sur les portes d'entrée et à l'intérieur de l'accueil : respect des gestes barrière, port du masque obligatoire...
- o Rendre visibles mais « inaccessibles » les produits de la boutique. Possibilité de montrer uniquement sur demande auprès du conseiller
- o Mise à disposition d'un distributeur de gel hydroalcoolique par pompe à pied à l'entrée de l'Office de tourisme

Organisation et nettoyage des locaux

- o Désaffectation des outils en interne 2 fois par jour (à l'ouverture et au début d'après-midi) : ordinateurs, téléphones, comptoirs au bureau, poignées de porte, tiroir-caisse, sanitaires, claviers d'ordinateurs, bouton d'imprimante...
- Equipements collectifs : les comptoirs d'accueil et mobilier,
- o Nettoyage du terminal de CB après chaque utilisation
- o

La conduite des animations et des visites guidées

- o Port du masque obligatoire pour le guide ainsi que les participants. Le masque peut être fourni aux guides.
- Visière mise à disposition des guides
- Obligation de désinfection du matériel utilisé : clé, visière...
- Prise en charge des groupes à l'extérieur (respect de la jauge maximale de 3 personnes à l'intérieur)
- Lors de la prise de réservation, informer le visiteur que le port de masque est obligatoire pour la visite

BONNES PRATIQUES AUPRÈS DES SOCIO-PROFESSIONNELS

- o Ajouter sur le site internet un champ "covid-19" où sont communiqués les dispositifs d'aide de l'Etat proposés aux professionnels du tourisme
- o Communiquer les informations pertinentes aux socioprofessionnels via la newsletter
- o Lors de la reprise de son activité, l'Office de tourisme a communiqué les dates et horaires d'ouverture de chaque établissement par les réseaux sociaux et sur le site internet afin de permettre une diffusion large de ces informations auprès du grand public
- o Valoriser les partenaires, les artisans locaux et les commerces en partageant leurs publications sur les réseaux sociaux
- o Poursuivre des échanges réguliers par mail avec les socio-professionnels du territoire et les informer sur les campagnes de promotion de la région et du département (Fête des terrasses, Pass Séjours, #OnaTousBesoinDuSud...)
- o Transmettre les informations des organismes de formation pour proposer aux professionnels des web-séminaires ou ateliers dématérialisés liés à la crise sanitaire (ex : sécurité sanitaire et hygiène, communication non anxiogène, aides financières, attentes particulières des clientèles)

DANS LE CAS DE SUSPICION DE COVID-19

En cas de symptômes déclarés lors du temps de travail, l'employeur doit

- o Isoler l'agent malade et contacter le 15
- o Informer les collègues du risque de contamination
- o Demander de quitter les lieux de travail aux autres agents dans le but de préserver leur santé et celle du cas suspecté puis de procéder à une désinfection des lieux.