

« L'adaptation cruciale aux besoins sanitaires »

Intervenants : ID-REZO – Benoist DUDRAGNE, Arnaud MAES

En résumé :

- Intégrer les enjeux sanitaires pour son entreprise ou son activité touristique.
- L'enjeu de la mise en place concrète de mesures pratiques et concrètes : que mettre en place et comment le mettre en place ? Comment réfléchir en mode "parcours client" ?
- L'enjeu de la communication interne et externe : faut-il communiquer et en faire des atouts, voire un avantage concurrentiel ?
- Les bons plans, les pistes pratico-pratiques.

(1) BIEN COMPRENDRE LE CONTEXTE AVANT D'AGIR

Taux de reproduction du virus = nombre de personnes contaminées par 1 personne

Objectif : contenir le taux de reproduction du virus (doit être inférieur à 1) afin de ne pas relancer l'épidémie et de ne pas saturer les hôpitaux.

Comment ? Via confinement, gestes barrières, distanciations sociale...

Pour rappel :

Durée de l'incubation : 2 à 6 jours en moyenne, peut monter à 12 jours.

Contagiosité : à l'apparition des symptômes, voire avant.

Transmission via surfaces et gouttelettes.

Confinement et déconfinement :

A partir du 11 mai 2020, 1^{ère} phase de déconfinement.

A partir du 2 juin 2020, 2^e phase de déconfinement.

Attention : adaptation du calendrier en fonction de l'évolution du taux de reproduction du virus.

Les prestataires touristiques peuvent ouvrir leur établissement mais à condition de mettre en place des actions spécifiques.

(2) COMMENT COMBATTRE LE VIRUS

La durée de vie du virus est variable selon les supports (2 à 6 jours sur le plastique, 1 jour sur le carton, 2 à 3h dans l'air, 4h sur le cuivre...) et selon les conditions (durée de survie du virus augmente avec sa concentration, persistance en cas de taux d'humidité élevé...).

Office de tourisme Terres de Corrèze

10 place de la Libération, 19140 Uzerche

Arnac-Pompadour 05 55 98 55 47 / Uzerche 05 55 73 15 71 / Treignac 05 55 98 15 04

Courriel : accueil@terresdecorreze.com / www.terresdecorreze.com



MESURES A METTRE EN PLACE

→ Aérer les locaux

- Favoriser la ventilation naturelle
- Anticiper en aérant 30 minutes avant toute prestation (ménage...)
- Laisser les portes ouvertes
- Nettoyer les filtres des VMC et des climatiseurs
- Attention : éviter la climatisation sans renouvellement d'air extérieur
- Nettoyer et désinfecter les gaines de ventilation (faire appel à un professionnel)

→ Mettre en place des protocoles de nettoyage et de désinfection

- Quelles zones ? Hall d'accueil, chambres, parties communes, parking...
- Quels objets (fixes et mobiles) ? Poignées de portes, téléphones, tables et chaises, télévisions, interrupteurs, objets permettant la prestations (ex : baudriers pour un parcours accrobranche, canoés...)
- Comment ?
 - Définir les temps de latence (entre chaque utilisation de l'objet, entre l'utilisation et le nettoyage de l'objet...)
 - Définir les modalités de nettoyage de l'objet : fréquence, équipements et produits de nettoyage, habillage du personnel...
 - Bloquer certaines zones si nécessaire (pour les clients, le personnel...)
 - Enlever le non indispensable (flyers, menus / cartes, bibelots...)
 - Supprimer le tactile (enlever les tablettes à disposition du public, mettre en place un affichage dynamique et non plus interactif, bloquer l'accès aux écrans...)

Exemple : Airbnb préconise 72h de latence entre chaque réservation.

A consulter : Ministère du travail : fiches conseils métiers et guides pour salariés et employeurs

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

Pour le nettoyage et la désinfection :

- Utiliser des produits adaptés :
 - Eau de Javel à dilution de 1/50
 - Alcoool à 75%
 - Attention : le bicarbonate de soude et le vinaigre blanc ne sont pas virucides → à éviter ; manque de recul sur le nettoyage à la vapeur → à éviter ; l'aspirateur peu disséminer le virus dans l'air → à utiliser avec précaution
- Favoriser le jetable : gants, nappes, vaisselle, lingettes...
- Utiliser une poubelle à pédale et fermer correctement chaque sac poubelle avant de la jeter

A consulter : Bonnes pratiques de nettoyage et de désinfection :

www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/hygiene/nettoyage-et-desinfection.htm
www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/hygiene/guide-de-bonnes-pratiques-hygiene.htm

Office de tourisme Terres de Corrèze

10 place de la Libération, 19140 Uzerche

Arnac-Pompadour 05 55 98 55 47 / Uzerche 05 55 73 15 71 / Treignac 05 55 98 15 04

Courriel : accueil@terresdecorreze.com / www.terresdecorreze.com



Laver le linge :

- Laver le linge pendant 30 minutes à 60° pour détruire le virus
- Attendre 3h avant la prise du linge
- Porter des gants et un masque
- Ne pas secouer les draps
- Dissocier les deux temps de prise du linge sale et de pose du linge propre
- Eviter le superflu : enlever les nappes, les rideaux, les chaises en tissu...
- Favoriser la sous-traitance (faire appel à un professionnel)

Laisser à disposition des clients et des salariés :

- Des consignes de comportement via des affichettes
- Des consignes de nettoyage et de désinfection via des affichettes
- Des produits et des équipements de désinfection (attention à ne pas transmettre le virus via ces produits et équipements → quel protocole d'utilisation de ces produits et équipements ?)

A consulter : Affiches et infographies (pour rassurer les clients) :

www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients

→ **Appliquer et faire appliquer les gestes barrières**

- Porter un masque ou une visière en plexiglass (exemple : personnaliser avec le logo de l'établissement), idem pour clients et salariés
- Créer un marquage au sol intérieur et extérieur pour créer des lignes d'attente avec distanciations d'1,5 m entre chaque visiteur (adhésif ou poteaux de guidage)
- Créer des séparations dans les espaces d'accueil (cloisons en plexiglass, bâches transparentes...)
- Faciliter l'accès au gel hydroalcoolique

→ **Appliquer et faire appliquer la distanciation sociale** (entre et avec les clients, les salariés, les prestataires extérieurs)

- 1,5 m entre les personnes
- Eviter les croisements et les contacts via la signalétique et le fléchage : signaler files d'attentes, créer des sens uniques
- Espacer les meubles : tables, chaises, canapés, fauteuils...
- Supprimer l'accès à certaines zones si elles sont trop risquées
- Limiter le nombre de personnes dans un même espace : étirer les horaires d'ouverture, organiser les rencontres sur RDV, privilégier les activités en extérieur (exemple : visites guidées essentiellement en extérieur mais pas à l'intérieur) ...

Important : communiquer sur cette prise en compte de la distanciation sociale pour valoriser son offre et l'expérience qui y est associée et rassurer ses clients et ses salariés.

Comment ? Fenêtre pop-up dès l'ouverture du site Internet, page dédiée sur le site Internet, emails, affichettes...

Office de tourisme Terres de Corrèze

10 place de la Libération, 19140 Uzerche

Arnac-Pompadour 05 55 98 55 47 / Uzerche 05 55 73 15 71 / Treignac 05 55 98 15 04

Courriel : accueil@terresdecorreze.com / www.terresdecorreze.com



Exemples :

- **Pour un restaurant** : respect des distances (espacement des tables d'1,5 m), respect du taux d'occupation (dans la limite de 50% d'occupation seulement), normes sanitaires mises en place (prise de température des salariés, protocole de désinfection, changement de linge) ...
A consulter : www.tate.com.hk/
- **Pour un hôtel** : formation du personnel, renforcement du personnel de nettoyage, augmentation de la fréquence de désinfection des chambres et des zones communes, désinfection des ascenseurs et poignées de porte, utilisation de produits recommandés...
A consulter : www.h10hotels.com/fr/covid19
- **Pour une prestation d'accueil** : procédure d'accueil, bandes de distanciation au sol, anti projection en plexiglass sur les comptoirs...

ADAPTER LA RELATION CLIENT

Ces procédures doivent être anticipées en amont de l'accueil de clients.

→ **Contrôler avant, à l'arrivée et sur symptômes :**

- Faire remplir une déclaration signée aux clients sur leur état de santé (à la signature du contrat, à l'achat de la prestation...)
- Contrôler à l'entrée via caméras thermiques
- Faire passer un test dans le cas de l'apparition de symptômes

Attention : ces mesures sont de premières idées et peuvent être sujets à débat. Cependant, il ne faut pas oublier que **dans le cas où un client ou un salarié serait infecté par le virus du fait d'un manque de mesures mises prises par le prestataire touristique, celui-ci peut être tenu pour responsable.**

→ **Si le client est contagieux ou a un doute :**

- Avant le séjour : refuser l'entrée
- Pendant le séjour : isoler le client et sa famille dans un espace dédié et préalablement préparé, orienter vers un centre de soins / une pharmacie, prévenir les clients et le personnel
- Après le séjour : prévenir les anciens clients et le personnel

D'une manière générale, il faudra être souple sur les **conditions d'annulation.**

ADAPTER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES SALARIÉS

→ **Règlementation :**

- Revoir les fiches de poste en intégrant les nouvelles contraintes liées au Covid (faire signer un avenant) : évolution des missions et des procédures, consignes de sécurité
- Revoir les conditions de travail en lien avec le Conseil Social et Economique de l'entreprise (CSE)
- Réviser le Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER) en intégrant le risque Covid

→ **Obligation d'information** : risques pris, personnes contaminées, réguler la circulation en fonction des zones de l'établissement.

→ **Santé des salariés :**

- Former le personnel aux nouvelles procédures et mesures d'hygiène
- Mettre à disposition le matériel nécessaire (lingettes, spray désinfectant, mouchoirs jetables)

Office de tourisme Terres de Corrèze

10 place de la Libération, 19140 Uzerche

Arnac-Pompadour 05 55 98 55 47 / Uzerche 05 55 73 15 71 / Treignac 05 55 98 15 04

Courriel : accueil@terresdecorreze.com / www.terresdecorreze.com



équipement avec procédure...)

- S'assurer que les mesures sanitaires sont effectivement mises en place (lavage des mains...)
- Mettre en place un vestiaire dédié avec consignes et équipements nécessaires

En cas de salariés contaminés : ils restent chez eux !

A consulter : Mesures de prévention dans l'entreprise et FAQ

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/article/mesures-de-prevention-dans-l-entreprise-contre-le-covid-19-masques>

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme>

ADAPTER LA RELETION PRESTATAIRES

Du fait de la crise sanitaire, il y a une détérioration du service initial. Comment la compenser ? En complétant son offre et en proposant des services adaptés via une collaboration avec d'autres prestataires.

Attention : travailler avec des prestataires pour qui l'hygiène est une priorité et le mettre en avant auprès des clients.

Premières idées : orienter sur prestations de loisirs, mutualiser des services (petits déjeuners et repas servis en chambre et préparés par un traiteur...), orienter vers des drives et des applications pour les produits et services locaux...

Important : dès lors qu'un service est externalisé, la sécurité liée à ce service repose sur le prestataire qui le réalise. Externalisation du service → externalisation de la responsabilité.

JE COMMENCE PAR QUOI ?

→ **Se rapprocher de sa filière / de ses réseaux** qui réfléchissent actuellement à des procédures Covid 19 et à des chartes sanitaires (Gîtes de France, Airbnb, Atout France...)

→ **Réfléchir aux mesures adaptées à son propre établissement via une réflexion sur le parcours client :**

- Identifier de manière exhaustive les points de contact entre le client et l'établissement (arrivée sur le parking, accueil et visite de l'établissement...) pour définir des procédures spécifiques lors de l'accueil / pendant le séjour / lors du départ + anticiper les situations exceptionnelles
- Illustrer ces mesures via un plan de l'établissement (identifier flux, zones accessibles ou non au client...)
- Tester / simuler la scène avec le personnel
- Faire référence à ces nouvelles procédures dans les fiches de poste du personnel et faire signer un avenant, former le personnel en conséquence.

Office de tourisme Terres de Corrèze

10 place de la Libération, 19140 Uzerche

Arnac-Pompadour 05 55 98 55 47 / Uzerche 05 55 73 15 71 / Treignac 05 55 98 15 04

Courriel : accueil@terresdecorreze.com / www.terresdecorreze.com

EXEMPLE : PROCEDURE D'ACCUEIL EN GITE

Les clients	Le personnel d'accueil
<p>Les clients sonnent</p> <p>Affichage des consignes sur la porte qui est ouverte</p> <p>Un des clients (personne A) s'avance jusqu'au marquage au sol bleu et les autres restent en zone délimitée</p> <p>Désinfection des mains de la personne A</p> <p>Renseignements et bilan médical à signer</p> <p>Réception des consignes à respecter durant le séjour</p> <p>Les clients vont au point de RDV à l'extérieur pour la visite du gîte</p>	<p>Lavage des mains et masque obligatoires</p> <p>Vérifie que les consignes sont respectées par le client (marquage au sol, désinfection des mains...)</p> <p>Discours de bienvenues et premières consignes sanitaires</p> <p>Questionnement et réception du bilan médical signé</p> <p>Réponse aux questions des clients</p> <p>Rejoint les clients au point de RDV à l'extérieur pour la visite du gîte</p>
<p>Points de vigilance à anticiper : enfants qui risquent de ne pas respecter les consignes, adaptation des consignes en cas de mauvais temps...</p>	

→ Réfléchir de la même manière pour le parcours salarié et le parcours prestataire.

(4) COMMENT COMMUNIQUER ?

Cibles	Objectifs	Supports	Périodes
Les salariés	<p>Informers sur risques et mesures prises</p> <p>Rassurer sur l'exercice du métier</p>	<p>Affichage sur lieu de travail</p> <p>Mail / courrier</p> <p>Livret sanitaire</p>	<p>En permanence</p> <p>Actualiser l'information en fonction des évolutions</p>
Les clients	<p>Informers sur nouvelles règles de fonctionnement</p> <p>Rassurer sur engagement de l'établissement</p>	<p>Site Internet (FAQ, page dédiée...)</p> <p>Réseaux sociaux</p>	<p>Avant le séjour</p> <p>Pendant la contractualisation</p> <p>A l'accueil</p> <p>Pendant le séjour</p>
Les partenaires	<p>Informers sur engagement de l'établissement</p>	<p>Messages personnalisés avec liens vers site Internet</p>	<p>Le plus tôt possible, lorsque l'établissement est opérationnel</p>

A consulter : exemples de communication sur mesures d'hygiène via le site Internet

<http://loiregitesdeluxe.fr/special-covid-19/>

<https://www.suncamping.com/>

<https://lamaisondeline.fr/>

Pour voir et revoir le webinaire :

www.gotostage.com/channel/381657ca67454a61a49e1e7ad7d02045/recording/10fe1904866746e2b09e19dce1604cea/watch?source=CHANNEL

Office de tourisme Terres de Corrèze

10 place de la Libération, 19140 Uzerche

Arnac-Pompadour 05 55 98 55 47 / Uzerche 05 55 73 15 71 / Treignac 05 55 98 15 04

Courriel : accueil@terresdecorreze.com / www.terresdecorreze.com