

# PROJET DE PROTOCOLE SANITAIRE OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME COMMUNAUTAIRE

## A / LE PERSONNEL

### GARANTIR LA SECURITE DES SALARIES

L'Office de Tourisme prendra les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ( C. travail, art L 4121-1).

Face au contexte épidémique, la décision de reprise d'activité n'est pas conditionnée à l'absence de risques. Toutefois l'Office de Tourisme veillera à l'adaptation des mesures de protection nécessaires en suivant les recommandations du gouvernement.

Il s'engage à affiner et à mettre à jour, de manière immédiate et permanente, les présentes mesures où la situation sanitaire l'exigerait.

### RESPECT DES PRINCIPES DIRECTEURS POUR AIDER A LUTTER CONTRE LA PROPAGATION DU VIRUS

#### ► Règles générales d'hygiène :

Il convient de rappeler aux salariés l'importance des mesures et gestes « barrières » à respecter et à appliquer ainsi que de règles d'hygiène :

- se laver les mains très régulièrement avec du savon ou du gel hydroalcoolique.  
après chacune des situations suivantes :  
avant et après être allé aux sanitaires,  
après avoir éternué ou après s'être mouché,  
après avoir fumé, mangé, bu,  
après toute action de nettoyage ou de désinfection d'une surface.
- tousser ou éternuer dans son coude ;
- utiliser des mouchoirs à usage unique ;
- se saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades.
- désinfection de chaque poste de travail tous les jours par chaque salarié avec spray désinfectant.
- désinfection des toilettes après chaque utilisation par chaque salarié.

- désinfection par le conseiller en séjour assurant l'accueil le jour J quelques minutes avant l'ouverture au public de la banque d'accueil + photocopieur + poste WiFi.
- distribution d'un spray désinfectant par agent nominatif
- distributeur de gel hydroalcoolique à côté du photocopieur
- privilégier le port du masque par les salariés à partir de 3 personnes présentes physiquement ?
- respecter la règle de distanciation sociale d'au moins 1 mètre entre chacun.

L'Office de Tourisme pourra contrôler la température des salariés si des symptômes apparaissaient avec des thermomètres frontaux. La prise de mesure sera réalisée dans des conditions préservant la dignité.

Les salariés auront une information complète sur la sécurité et l'hygiène dans le cadre de la pandémie COVID-19, pour la mise en place de désinfection des surfaces.

### ► Conduite à tenir en cas de personne présentant un cas d'infection ou de suspicion d'infection :

Chaque salarié doit connaître la conduite à tenir devant une personne suspecte - client ou collègue - présentant des symptômes : fièvre et/ou toux, difficulté respiratoire, à parler ou à avaler, perte du goût et de l'odorat.

La prise en charge repose sur l'isolement, la protection et la recherche de signes de gravité.

#### Mise en place immédiate des mesures de protection par le conseiller en séjour :

- isoler la personne symptomatique dans un endroit dédié (? à définir) en appliquant immédiatement les gestes barrières, garder au moins 1 mètre de distance avec elle, port d'un masque « grand public ou chirurgical ». Lavage des mains avec friction hydro-alcoolique.
- si la personne est un salarié, le renvoyer chez lui en lui demandant de contacter son médecin traitant pour avis médical et prescription d'un test.
- si la personne est un visiteur, lui demander de contacter un médecin pour avis médical et prescription d'un test.
- en cas de signe de gravité (exemple détresse respiratoire), appeler le 15 pour prise en charge de la personne.

Affiche Coronavirus : quel comportement à adopter ?

[https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piecejointe/2020/03/coronavirus\\_quel\\_comportement\\_adopter.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piecejointe/2020/03/coronavirus_quel_comportement_adopter.pdf)

## B / L'ACCUEIL DES VISITEURS INDIVIDUELS

### BUREAU DE CRANSAC

#### AMENAGEMENT DES BUREAUX DES SALARIES

- Installation de plexiglass de protection d'1 mètre de large sur 62.5 cm de haut :
  - un entre les bureaux de Virginie et Julie
  - un entre le bureau de Flora/Jean-Michel et le photocopieur.
- Aucun aménagement particulier pour le bureau de la directrice.

#### SAS S'ENTREE : Bienvenue !

-Dans le SAS d'entrée du bâtiment de l'Envol, distributeur de gel hydroalcoolique à disposition du public avec à côté la consigne de l'utiliser avant de rentrer dans le bâtiment.

-Installation de la boîte à livres de la Médiathèque pour dépôt des livres par le public souhaitant simplement les déposer sans en reprendre de nouveaux.

-Affichage « des gestes barrières » qui doivent être respectés :

- se laver les mains très régulièrement ;
- tousser ou éternuer dans son coude ;
- utiliser des mouchoirs à usage unique ;
- se saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades.

Chaque affichage reprendra la charte graphique de l'Office de Tourisme rappelant la référence (selon les affiches gouvernementales) : plus esthétique, plus accueillant et moins administratif !

-Respect des règles de distanciation physique de 4 m<sup>2</sup> minimum par personne garantissant une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne dans tout le bâtiment.

-Port du masque recommandé.

-Suivre le cheminement / parcours client proposé par les marquages et les délimitations au sol, avec un sens de circulation unique avec une entrée différente de la sortie permettant d'accueillir maximum 3 personnes en attente de renseignements par le conseiller en séjour (le joindre en

#### ESPACE D'ACCUEIL DE L'OFFICE DE TOURISME

- Délimitation au sol du « **parcours client** » pour limiter les flux et les croisements avec des flèches et du marquage d'espacement d'1 mètre, soit accueil possible **limité à 3 personnes au même moment**. Si d'autres personnes souhaitent entrer, le Conseiller en séjour les fera patienter à l'extérieur ou dans le SAS d'entrée.

-La **Banque d'accueil** est équipée de 2 plexiglass de protection, soit 2 mètres de longueur sur 62.5 cm de hauteur.

-Le **Conseiller en Séjour** est ainsi en toute sécurité, protégé d'éventuelles projections salivaires. Il dispose comme Equipement de Protection Individuel au choix, d'un masque ou d'une visière. Cet EPI sera obligatoirement porté lorsqu'il sortira de la zone de la banque d'accueil pour se déplacer dans le hall d'accueil avec les visiteurs.

-Le **Conseiller en Séjour** désinfectera la banque d'accueil, le téléphone, le terminal CB chaque jour assurant l'accueil le jour J, quelques minutes avant l'ouverture au public.

-Affichage d'un **mot de bienvenue** en insistant sur la sécurité et l'hygiène des lieux sur un ton rassurant et souriant.

-2<sup>ème</sup> distributeur de **gel hydroalcoolique** à disposition sur la banque d'accueil.

-Quelques **masques jetables** « grand public ou chirurgical » à disposition du Conseiller en séjour dans le cas où un client présenterait des symptômes et qu'il ne soit pas équipé d'un masque pour lui en fournir un.

- Une petite **poubelle spécifique** -avec une poche -sera rajoutée pour recevoir les masques et gants jetables (du personnel et du public). Ces derniers seront dans une poche qui sera ensuite fermée avant transfert dans le sac noir.

- Le **Terminal Carte Bancaire** sera désinfecté tous les jours par le conseiller en séjour. Le paiement par CB sera privilégié. Pour le paiement en espèces, une coupelle est prévue sur la banque d'accueil en demandant de favoriser l'appoint pour limiter les échanges de monnaie.

- **La documentation sera réduite et laissée en libre service** avec des messages indiquant :

- que nous invitons le client à toucher le dépliant que s'il a l'intention de le prendre.
- de déposer le dépliant touché dans des bacs à disposition s'il ne veut pas l'emporter. Ce dernier sera mis de côté pendant 72 heures avant remise en place dans les présentoirs.

-**En cas de livraison :**

Le lieu de stockage dédié et prévu pour une mise en quarantaine ( 24 h ) des colis, des cartons, des fournitures ou tout autre colis sera dans le local rangement/ménage de la salle d'exposition.

## ESPACE BOUTIQUE

-Les produits de la boutique sont laissés dans chaque box avec un message indiquant que dans le respect des règles d'hygiène et sanitaires, nous invitons le client à acheter le produit qu'il a touché !

## ESPACE WIFI

- Le Poste informatique à disposition du public sera désinfecté tous les jours par le conseiller en séjour. Son utilisation est limitée à 1 seule personne et à 15 minutes par utilisateur.

-La table à disposition pour connexion wifi sera limitée à une seule personne avec 1 seule chaise.

## ESPACE ENFANTS

Le matériel de coloriage du coin enfants a été enlevé, seul le mobilier (1table + assises poufs) sera laissé. Cet espace est peu utilisé en temps normal.

## ESPACE DETENTE - FAUTEUILS

2 fauteuils seront laissés assez distancés l'un de l'autre et des sens de circulation.

En cas d'utilisation, limiter à 15 minutes et informer le client de ne pas déplacer les fauteuils.

## SALLE D'EXPOSITION

-Par respect des règles de distanciation physique de 4 m<sup>2</sup> minimum par personne garantissant une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne, **la capacité d'accueil maximale de la salle d'exposition est de 10 personnes** (environ 40 m<sup>2</sup>).

-Les réunions seront limitées à 10 personnes maxi, les tables étant suffisamment éloignées les unes des autres.

## SANITAIRES

### ► **Affichage des règles à respecter à l'intérieur :**

- Se laver systématiquement les mains avant de sortir
- Présence d'un spray désinfectant sans rinçage à disposition sur les lavabos
- se moucher dans un mouchoir à usage unique et le jeter dans la poubelle en l'ouvrant avec le pédalier.
- Sur la porte des toilettes PMR mettre une affichette « réservée aux PMR et au personnel du bâtiment »

### ► **Prestation supplémentaire de désinfection :**

- Durant la période d'état d'urgence sanitaire et même au-delà (prévu jusqu'au 24/07/2020), une prestation de désinfection journalière sera réalisée par l'entreprise de nettoyage avec un renforcement des prestations suite à l'épidémie Covid-19 sur les points de contacts et le nettoyage des sanitaires. Cette mesure a été validée par le préventeur de la Communauté de Communes.

## ASCENSEUR ET ESCALIER D'ACCES A L'ETAGE

### ► **Ascenseur :**

- Limiter à 1 personne par utilisation, engager à utiliser l'escalier lorsque cela est possible.

### ► **Escalier :**

- Une seule personne présente dans l'escalier ; les autres visiteurs attendront que l'escalier soit libéré pour y accéder.

- Un sens prioritaire est défini : le sens montant, la consigne sera affichée.

## **BUREAU DE DECAZEVILLE** : à faire en reprenant les mêmes modalités de fct

## C / L'ACCUEIL DES VISITEURS EN PETITS GROUPES

Même procédure que pour l'accueil des visiteurs individuels, toutefois respecter **un espacement d'un mètre entre chacun.**

Réservation souhaitée en amont par le petit groupe avec **maximum 10 personnes** à l'occasion de :

- visites guidées

- visite du musée

- rencontre organisée avec les producteurs locaux

- excursion organisée en mini-bus

- Mot d'accueil du conseiller en séjour avec énoncé des consignes à respecter « du visiteur modèle ».

- Port d'un Equipement de Protection Individuel, masque ou visière fortement recommandé lors de rassemblements de petits groupes de personnes ( à partir de 5 pers).

## **D / PLAN DE NETTOYAGE AVEC PERIODICITE ET SUIVI**

-Nettoyage puis désinfection des locaux via une prestation de service avec une entreprise professionnelle de nettoyage locale.

Durant la période d'état d'urgence sanitaire et même au-delà (prévu jusqu'au 24/07/2020), une prestation de désinfection journalière sera réalisée par l'entreprise de nettoyage avec des produits de décontamination désinfection virucide, bactéricide et fongicide avec un renforcement des prestations suite à l'épidémie Covid-19 :

- sur les points de contacts : rampes d'escaliers, barres de maintien, poignée de porte, dos de sièges  
- sur un nettoyage renforcé des sanitaires.

-Un temps d'aération est prévu chaque jour le matin.

Cette mesure a été validée par le préventeur santé de la Communauté de Communes.

- Pour l'achat de produits de décontamination de surface/de désinfection, masques, gels, visières, l'Office de Tourisme et du Thermalisme Communautaire a privilégié les fournisseurs et entreprises locales ( cf liste OT).

-Affichage du plan de nettoyage avec le contenu et la fréquence pour rassurer les salariés et les visiteurs.

## **E /DOCUMENTS REFERENTS**

**- PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE COVID-19 DECAZEVILLE COMMUNAUTE**

**-LE GUIDE DE BONNES PRATIQUES DES ADHERENTS D'ADN TOURISME**

**-LES MESURES QUE L'EMPLOYEUR DOIT PRENDRE POUR PROTEGER LA SANTE DE SES SALARIES FACE AU VIRUS**

**-LES AFFICHES DU GOUVERNEMENT SUR :  
L'ACCUEIL DU PUBLIC / LES GESTES BARRIERES / LE PORT DU MASQUE**