



PROTOCOLE ACCUEIL SITE TOURISTIQUE : LA COMMANDERIE TEMPLIERE HOSPITALIERE DU LARZAC

Sainte Eulalie de Cernon 12230	Date de création : 14/05/2020	Mesures sanitaires covid-19
-----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

Ce protocole regroupe les bonnes pratiques permettant d'assurer le niveau de désinfection suffisant ainsi que les mesures sanitaires à mettre en place, face au coronavirus dans les locaux occupés par le personnel et le public, tout en préservant la santé des agents qui réalisent cet entretien.

- | | |
|---------------------------------------|---------|
| 1) Espace d'Accueil | P1 / P2 |
| A) Lieu d'accueil et l'agence postale | |
| B) Gérer le flux | |
| C) La banque d'accueil | |
| D) Le personnel d'accueil | |
| E) L'information touristique | |
| 2) Les prestations d'accueil | P2 |
| 3) La boutique | P3 |
| 4) Les prestations de visites | P3 |

1) L'espace Accueil

A) Lieu d'accueil et l'agence postale

Le lieu d'accueil de la Commanderie est partagé avec l'agence postale.

L'agence postale ouvre le matin de 8h30 à 10h30 et l'accueil de la Commanderie à partir de 11h.

L'accueil est aéré pendant 30 min et désinfecté avant l'ouverture du site touristique.

De même, en partant le dernier salarié désinfecte les lieux, poignées et interrupteurs pour l'arrivée du salarié de l'agence postale au lendemain matin.

Avec de fournis dès la reprise du personnel :

- Lingettes désinfectantes
- Du produit pour laver le sol
- Gel hydro alcoolique

B) Gérer le flux

Afin de respecter les 4m²/personne, le site peut accueillir 4 personnes en respectant la distanciation physique de 1m50 par personne.

L'accueil fait 40m².

La distance est notée par un marquage au sol

Les portes seront ouvertes et par cas de mauvais temps, l'espace d'accueil sera aéré 15min chaque 3h.

S'il y a une affluence importante, à l'extérieur, afin de gérer la file d'attente pour éviter un regroupement de personne, 2 marquages sont présentés devant l'accueil en respectant la distanciation physique.

A chaque client sorti un autre client pourra entrer et seulement une fois le client parti pour ne pas se croiser.

A l'entrée du gel hydro alcoolique est proposé à chaque client ainsi qu'un **affichage** pour présenter les mesures sanitaires, gestes protecteurs ainsi que les règles de bonnes conduites à suivre.



Le masque sera également conseillé pour chaque client entrant à l'accueil.

C) La banque accueil

- Une banque est installée à l'entrée munie d'un plexiglas.
- Le personnel présent à la baquette d'accueil est autonome et désinfecte la caisse, le plexiglas après son passage.
- Le personnel désinfecte l'appareil de paiement par carte bancaire à chaque utilisation d'un client.

D) Le personnel d'accueil

Le personnel d'accueil dispose de masque jetables et en tissus (lavable) et de gel hydro alcoolique. Fournis dès la reprise du personnel sur le lieu de travail.

Il doit mettre ce masque ou visière, se laver les mains, mettre du gel hydro alcoolique à son entrée dans l'accueil.

Il répète cette manipulation régulièrement.

Chaque personnel dispose de son propre matériel de travail.

E) L'information touristique

Aucuns flyers ne seront mis à disposition.

Quelques uns seront plastifiés et l'agent d'accueil donne le flyer sur demande.

Pour cela, un espace est dédié où le personnel d'accueil pose la documentation. Il n'y a pas d'échanges en mains propres.

Le client est informé qu'à chaque flyer touché il est dans l'obligation de le conserver

2) Les prestations d'accueil

Le personnel d'accueil prend en charge chaque client à son entrée, de façon individuelle pour répondre de suite à sa demande.

Le personnel d'accueil uniquement est en mesure de renseigner la personne et de lui donner son billet d'entrée pour la visite, ou bien pour lui donner un flyer ou des produits de la boutique.

3) La boutique

Une boutique est mise en place dans l'espace accueil.

Le client peut décider de son produit et le montre ensuite à l'agent d'accueil.

Seul l'agent d'accueil est en mesure de prendre le produit souhaité, de le mettre dans un sac à l'espace réservé à côté de la banquette d'accueil (même espace que le dépôt flyers).

Il n'y a pas d'échanges en mains propres.

Après encaissement, le client peut prendre son achat. Une fois le sac récupéré par le client il n'y a aucun échanges ou retour de produit.

Un **affichage** informera le client de cette demande de procédé.

4) Les prestations de visites

Afin de visiter le site touristique de la Commanderie par 10 personnes à la fois maximum, plusieurs prestations sont proposées.

- Visite guidée avec un fascicule, désinfecté avant de le donner, le fascicule ne sert qu'une fois dans la journée après son utilisation par un client il est déposé par lui-même dans une caisse en sortant de l'accueil.
- Visite guidée avec un audio guide, désinfecté avant de le donner et au retour de la visite, à l'aide de lingette désinfectantes.
- Visite guidée avec un guide (juillet août). Le guide avec masque ou visière fera respecter les distanciations physiques pendant la visite.

