

PROTOCOLE de RÉOUVERTURE AU PUBLIC

Bureau d'Informations Touristiques

Capvern les Bains

La réouverture du Bureau d'Informations Touristiques de Capvern les Bains, est établie sur la mise en place et l'application des mesures de prévention et de protection indispensables à la lutte contre la propagation du virus Covid 19 par :

- L'organisation des services afin d'assurer la protection des agents en poste et.
- L'organisation de l'accueil du public et des services proposés aux curistes et touristes
- La prise en compte de la fréquentation spécifique liée à l'activité thermale de la station.

Les meilleures conditions de travail et d'accueil du point de vue sanitaire seront assurées grâce aux mesures et dispositions suivantes, effectives dès l'ouverture et applicables pour une durée indéterminée et évolutive en fonction de la situation épidémiologique et des dispositions gouvernementales.

PROCESSUS DE RÉOUVERTURE

PHASE PRÉPARATOIRE

La réouverture au public a été précédée d'une période de préparation du Bureau d'Informations Touristique, avec une reprise d'activité adaptée aux mesures de protection :

- Reprise progressive du personnel à compter du 3 juin 2020.
- Contrôle des équipements informatiques, téléphoniques et climatisation pour s'assurer du bon fonctionnement et des mesures de protection (climatisation)
- Nettoyage approfondi des espaces de travail en back office et en front office avant la reprise de l'équipe complète et avant ouverture au public.
- Information du personnel : mesures de protection, mesures d'accueil du public et organisation de l'accueil et des prestations.

A l'issue de cette phase réalisée, des mesures sont mises en place pour accueillir le public et protéger à la fois les visiteurs et les agents en place.

La priorité est la protection des agents qui travaillent et celle des visiteurs.

Le PERSONNEL : BONNES PRATIQUES SANITAIRES

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

Référent « sanitaire » en charge de la formation (échanges/discussions) : Carole Cazentre, assistante de prévention. Elle aide à l'auto-évaluation de chacun sur ses pratiques. Le nom et les coordonnées du référent ont été communiqués à l'ensemble des salarié-es

- Affichage des consignes de sécurité et d'hygiène
- **Port du Masque obligatoire au contact du public** et en back-office dès lors qu'il y a plus d'un agent en place.
- Lavage/désinfection des mains régulier : eau/savon ou solution hydroalcoolique. Usage des gants à limiter. Privilégier le lavage régulier des mains
- Adaptation des postes de travail pour respecter les distances de sécurité sanitaire et mettre en place les geste barrières : structure en plexiglass mise en place sur la Banque d'Accueil.

- Mise à disposition de matériel d'hygiène et de protection. A garder à portée de main par chaque salarié(e) en particulier pour les agents en contact avec le public (visières, masques, gel hydroalcoolique, lingettes...).
- Mise en place de protocoles de désinfection et de nettoyage renforcés et adaptés selon les usages (ex : ordinateurs, téléphones « partagés », copieur, banque d'accueil, salle de pause, toilettes du personnel, poignées de porte, rampes d'escalier..). Pas de partage de matériel si non nécessaire et limitation et désinfection régulière des outils partagés.
- Aération au moins toutes les 3 heures pendant 15 min de chaque pièce ou espace fermé selon les recommandations du protocole national de déconfinement. Dans la mesure du possible, les portes de l'accueil seront maintenues ouvertes. Dans le cadre de la manipulation des claviers de commande d'ouverture/fermeture de porte : utilisation d'une solution intermédiaire (mouchoir en papier, stylo, ...) ou bien désinfection des mains après usage.
- Conseil donné à chaque salarié de changer intégralement sa tenue vestimentaire de manière quotidienne et prise de douche dès le retour au domicile
- Les missions back office et front office sont séparés physiquement

2 - Adapter sa communication interne.

- Préparation de la réouverture du Bureau d'informations Touristique de Capvern les bains en lien avec l'équipe : échange régulier avec les collaborateurs pour adaptation des mesures.
- Durant l'ouverture : échanges réguliers avec les collaborateurs. Mesures correctives à mettre en place si besoin.
- Mise à disposition de fiches d'information et de sensibilisation auprès du personnel: un salarié a des symptômes, est malade, à une personne infectée dans son entourage, a des craintes, des doutes : que faire ?

3 - Adapter son organisation.

- Adaptation des horaires de travail à la fréquentation avec intégration de temps de désinfection.
- Tous les besoins relatifs à l'hygiène ont été intégrés dans la charge de travail du personnel. Les agents arrivent 15 minutes avant l'ouverture pour désinfecter les équipements
- Sensibilisation du personnel permanent et saisonnier à un nouveau protocole d'accueil des publics (gestes barrière adaptés, bienveillance et rassurance renforcées)
- Une personne en charge des tâches de désinfection (chaque jour)

- Rotations de personnels entre BIT évitées dans la mesure du possible

4 - Veiller au transport des salarié.e.s

- Les rendez-vous téléphoniques avec les socio-pro sont privilégiés pour éviter les déplacements. Visioconférences privilégiées pour les réunions entre sites ou avec les partenaires

BONNES PRATIQUES EN MATIERE SANITAIRE DE L'ACCUEIL DES VISITEURS

1 - Mise en place d'une nouvelle stratégie d'accueil

- Les horaires d'ouverture des lieux d'accueil ont été adaptés : ouverture du lundi au samedi de 9H à 12H30 et de 14H30 à 17H30. Ces horaires pourront être modifiés en fonction des besoins et capacités de fonctionnement, de la fréquentation, de l'effectif en personnel et des impératifs sanitaires.
- Proposer des rendez-vous à des horaires de moindre fréquentation ou information donnée avec des rendez-vous en ligne en visioconférence
- Adapter le message du répondeur et les mails de réponses automatique pour donner les informations les plus importantes.

2 - Adapter l'accueil "physique" au sein de l'Office

- L'entrée et la sortie (sans croisement du public) se fait uniquement par la porte automatique principale (Rue des Thermes). L'accès par la porte Place de l'Office de Tourisme est fermé. Cet accès (toilette et salle Iglesias, est toutefois permis pour les personnes handicapées qui devront signaler leur présence. Une conseillère viendra alors leur ouvrir.
- Limitation à 12 du nombre de personnes présentes au sein de l'Office tous postes confondus
- **Port du Masque obligatoire pour l'ensemble des personnes se trouvant dans l'Office de Tourisme : salariés OT Coeur des Pyrénées et structures et collectivités partenaires ainsi que les visiteurs : touristes, curistes, commerciaux...**
- Gestion des files d'attentes extérieures et intérieures avec un marquage au sol et distanciation (1 mètre minimum)
- Incitation des familles ou des groupes d'amis afin qu'une seule personne entre dans l'office
- Affichage des gestes barrières et des dispositifs de prévention

- **Distribution de gel hydroalcoolique à l'entrée et obligation de se désinfecter les mains**

- Mise en place d'un chemin de déambulation ou « parcours client » pour limiter les flux et les croisements à l'entrée et dans l'Office
- Réorganisation des postes d'accueil pour permettre une distance physique en prenant en compte les contraintes d'accessibilité (ex : marquage au sol, mise en place de structure plexiglass)
- Réduction le nombre d'éléments présents sur les bornes d'accueil
- Limitation les dispositifs d'accueil « au-devant » des visiteurs
- Documentation touristique accessible uniquement sur demande, les présentoirs sont installés derrière la banque d'accueil. Impression à la demande ou orientation vers les documents dématérialisés
- Prestataires invités à envoyer à l'office leurs brochures sous format numérique pour envoi à la demande
- Affichage de façon visible de l'extérieur des informations ou documentation habituellement communiquées à l'intérieur (randonnées, cartes, animations,...)
- Limitation des assises. Condamnation de 2 places à la table dédiée au Wi-Fi. Une table de 2 places sera ajoutée.
- Mise à disposition du poste informatique en libre-service sur rendez-vous uniquement, créneau de 30 minutes toutes les heures. Chaque utilisateur désinfecte le poste informatique avant utilisation avec le matériel fourni par l'Office. Une poubelle est dédiée à ces déchets à l'accueil.
- Espace enfants supprimé
- Point lecture Presse Quotidienne supprimé
- Vérification régulière du respect de l'ensemble des mesures concernant les règles de distanciation sociale
- Des protocoles de nettoyage renforcés et adaptés selon les équipements ont été mis en place à 8H45 et à 14H15.
- Toilettes à l'usage des clients : le sèche-mains reste disponible mais papier essuie-mains à disposition à l'accueil. Le nettoyage des toilettes est fait deux fois par jour, par le personnel de la Mairie de Capvern
- Gestion raisonnée de la climatisation réversible. Une ventilation naturelle (ouverture porte et fenêtre) est privilégiée dans la mesure du possible. Conformément aux prescriptions sanitaires, une révision des systèmes de climatisation sera réalisé avant ouverture au public.

L'ESPACE BOUTIQUE

- Présentation d'un seul article avec affichage
- essayage et manipulation des articles interdits
- Les tarifs des produits proposés sont affichés de façon visible
- En cas de paiement en espèce et de remise de monnaie, mise en place d'une soucoupe pour dépôt et éviter tout contact

COMMERCIALISATION ET BILLETERIE

- Valorisation des offres de prestataires ou partenaires engagés dans une charte qualité sanitaire validée et affichée garantissant la protection des curistes et touristes
- Mise en avant des offres commerciales intéressantes (facilité d'annulation, services plus proposés)
- Communication des modalités d'accueil spécifiques des prestataires commercialisés

BONNES PRATIQUES EN MATIERE SANITAIRE AVEC CTTA (Capvern Thermalisme Tourisme Animation association partenaire)

- Le protocole sanitaire interne à l'Office est applicable aux membres, salariés, adhérents de l'association.
- Usage Salle Iglésias : la salle est désinfectée avant et après usage par l'intervenant (matériel fourni par CTTA)
- Pas d'outils partagés

PROMOTION

- Renforcement de la communication sur les sites internet et les réseaux sociaux
- Développement de communication spécifique (ex : lien vers page Covid 19 Mairie de Capvern les Bains)
- Livraison de documentation proposée aux partenaires, sans contacts physique (Demande par mail pour fixer les jours et horaires de livraison)
 - Communication auprès des clients et du grand public des protocoles sanitaires mis en place par exemple par les restaurants, hôtels, sites de visite....
- Valorisation des initiatives locales favorisant les circuits courts