

Protocole sanitaire

Office de tourisme de Vars

L'accueil des visiteurs

VERSION HIVER



lisé selon les préconisations de



Fédération nationale
des organismes institutionnels
du tourisme

Préconisation ADN Tourisme	Actions mises en place
Adapter les horaires d'ouverture	OT Vars les Claux : 9 – 12h30 / 13h30 – 18h30 – du lundi au vendredi hors vacances scolaires. 9h - 18h30 tous les weekends et pendant les vacances scolaires. OT Vars Ste Marie : 9 – 12h30 / 15 – 18h30 – Tous les jours.
Accueil à l'extérieur	Mise en place d'un guichet avec accès par l'extérieur aux Claux.
Mettre en place sur le terrain des équipes identifiables, bien équipées et protégées pour informer et conseiller	Personnel d'animations identifiable par sa tenue logotée Vars et équipée de masque/gel/lingettes désinfectantes.
Communiquer largement et promouvoir les possibilités d'accueil à distance	Mise en place d'affichages mettant en valeur l'accueil à distance : numéro de téléphone, numéro WhatsApps, chat sur le site Internet.
Développer les chats interactifs en ligne	Outils déjà existants : une animatrice des réseaux sociaux répond au chat en ligne sur vars.com.
Accroître les échanges via les réseaux sociaux	Outils déjà existants : une animatrice des réseaux sociaux répond aux internautes sur les réseaux sociaux.
Limiter le nombre de personnes présentes au sein de l'Office adapté à la superficie et aux postes d'accueil ouverts (4 m2 minimum par personne selon les recommandations du protocole national de déconfinement précisant les règles de calcul de superficie).	Nombre de personnes dans le hall d'accueil limité à 3 personnes : consigne affichée à l'entrée. Ouverture d'un guichet extérieur aux Claux pour réduire le nombre de personnes en intérieur.
Gérer les flux d'entrées et de sorties par un membre de l'accueil (à l'intérieur ou à l'extérieur selon les contraintes structurelles)	Cheminement avec marquages autocollants au sol, sens de circulation organisé avec des poteaux à corde.
Gérer les files d'attentes extérieures et intérieures avec un marquage au sol (1 mètre minimum)	Marquage au sol intérieur et affichage incitant au respect d'1 mètre de distanciation physique dans la file d'attente.
Conseiller la visite par familles ou groupes d'amis à se présenter à une seule personne entre dans l'office	Consigne affichée à l'entrée : privilégier une seule personne par famille pour la prise de renseignement.
Mise à disposition de gel hydroalcoolique à l'entrée et sortie de l'établissement	Mise à disposition du public de gel hydroalcoolique aux entrées et sorties des points d'accueil.
Condamner les éventuels « tourniquets » pour éviter les contacts avec les mains.	Pas de tourniquet. Maintien de la porte extérieure ouverte afin de limiter les contacts avec les poignées.
Afficher les gestes barrières et les dispositifs de prévention par l'office envers les visiteurs	Affichages à l'entrée des points d'accueil.
Traduire en langue étrangère les consignes relatives au respect des règles (distanciation sociale, gestes barrière) selon la fréquentation de l'Office	Affichages traduits en anglais et en italien.
Mettre en place un chemin de déambulation ou « parcours client » pour limiter les flux et les croisements	Sens de circulation organisé avec des poteaux à corde (ou par des barrières entourant un décor pendant la période hivernale) et cheminement avec marquage au sol.
Réorganiser des postes d'accueil pour permettre une distance sociale en prenant en compte les contraintes d'accessibilité (ex : marquage au sol, mise en place de structures plexiglass)	Mise en place de cloisons en plexiglas sur les bornes d'accueil, cheminement avec marquages autocollants au sol, sens de circulation organisé avec des poteaux à corde.
Réduire le nombre d'éléments présents sur les bornes d'accueil	Suppression de tous les éléments habituellement présents sur les comptoirs (cartes, guide de rando en consultation, dépliants, éléments de décoration).

Limitier les dispositifs d'accueil « au-devant » des visiteurs au sein des lieux d'accueil	Accueil réalisés uniquement derrière les banques d'accueil et guichet. Si nécessaire, explication dans le hall d'accueil ou à l'extérieur à la clientèle avec port du masque obligatoire et distanciation physique.
Mise en place d'un TPE avec double boîtier (1 pour le conseiller et 1 pour le client)	NC. Pas de paiement par CB.
Limitier la documentation à disposition et imprimer à la demande ou orienter vers les documents dématérialisés	Suppression de la documentation en libre-service, à l'exception de nos brochures générales : brochure Vars hiver 2020/2021, plan ski, plan piéton/raquette, horaires navettes, plan station, charte Impec'Alpes. Affiche stipulant que toute brochure prise doit être gardée et que les brochures de nos prestataires sont à disposition sur simple demande auprès de nos conseillères. Réassort de la documentation quand le hall d'accueil est vide de toute clientèle, avec port du masque pour traverser le hall.
Inviter les prestataires à envoyer à l'office leurs brochures sous format numérique pour envoi à la demande	Dépliants de nos partenaires affichés et à disposition sur demande auprès des CS.
Afficher de façon visible de l'extérieur des informations ou documentation habituellement communiquées à l'intérieur	Affichages du plan des pistes en extérieur et multiplication des affichages d'information sur les panneaux extérieurs.
Proposer un distributeur de lingettes pour l'utilisation des bornes ou tablettes interactives	NC. Pas de borne interactive.
Limitier ou supprimer les outils d'immersion interactive (ex : casque)	NC. Pas de d'outils d'immersion interactive.
Limitier les assises, espaces Wi-Fi et espaces enfants	Suppression de l'espace de connexion Wifi, de l'espace enfant et de toutes les assises.
Supprimer les fontaines à eaux	NC. Pas de fontaine à eau.
Supprimer les poubelles intérieures à destination des visiteurs	NC. Pas de poubelle intérieure.
Vérifier régulièrement le respect de l'ensemble des mesures concernant les règles de distanciation sociale	Rappel à l'ordre possible de la part des CS en cas de non-respect des consignes affichées.
Définir et mettre en place des protocoles de nettoyage renforcés et adaptés selon les équipements (ex : tablettes en libre-service, présentoirs, accueils)	Mise en place d'un protocole de nettoyage et de désinfection en collaboration avec notre prestataire de ménage Rachel Gambin.
Aérer au moins toutes les 3 heures pendant 15 min chaque pièce ou espace fermé selon les recommandations du protocole national de déconfinement.	Consigne transmise au personnel via la note de service "Lutte contre le COVID-19, la responsabilité de chacun !". Note de service distribuée à chacun et affichée dans les bureaux.
Veiller à l'approvisionnement régulier, mettre à disposition à portée de main de chaque poste et utiliser un matériel adapté pour tous les métiers en contact avec les publics ou non (visières, masques, gel hydroalcoolique, lingettes)	Mise à disposition pour chaque conseiller de masques, d'un flacon individuel de gel hydroalcoolique et de lingettes désinfectantes. Port du masque obligatoire dans les locaux.
Disposer des matériels d'entretien et de désinfection en continu près des équipements communs	Spray désinfectant à disposition en cuisine ; lingettes désinfectantes et gel hydroalcoolique derrière les banques d'accueil pour désinfection régulière du comptoir, des téléphones, des postes informatiques et de la caisse enregistreuse.
Former le personnel saisonnier à la mise en œuvre du protocole sanitaire	Protocole et recommandations sanitaires communiquées dans le livret d'accueil remis au premier jour de leur contrat.
Relayer les protocoles sanitaires des socioprofessionnels de la station	Recensement des protocoles sanitaires des socioprofessionnels afin de les relayer aux clients

Mise à jour le 12/11/2020

Protocole sanitaire

Office de tourisme de Vars

Organisation des animations

Activité	Objectifs	Actions mises en place
Distribution programme d'animation	Limiter le nombre de documents mis en libre service	L'office de tourisme distribue aux partenaires le programme d'animation sous forme d'une affiche, et l'installe si possible par lui-même. Les programmes sont disponibles et à récupérer à l'Office de Tourisme sur demande auprès d'un(e) conseiller(e) en séjour, et mis à disposition sur le site Internet.
		Les hébergeurs souhaitant avoir plus de programmes pour en mettre à disposition dans leur structure peuvent en faire la demande auprès du service animation. Dans ce cas, la personne en charge de la distribution peut en laisser un certain nombre lors de sa tournée.
	Distanciation sociale	La personne en charge de la distribution du programme reste à l'extérieur des locaux des partenaires autant que possible.
	Limitation des échanges et contacts physiques	Un masque est mis à disposition et son utilisation est systématique dans toutes les situations où le respect des règles de distanciation n'est pas garanti.
		Un gel hydroalcoolique est mis à disposition des animateurs de l'office de tourisme afin qu'ils puissent se désinfecter les mains régulièrement.
		Avant la distribution, seule la personne en charge de cette tâche touche les programmes, après s'être lavée les mains.
	Distanciation sociale	Séparation de 2 mètres entre chaque stand.
		Des plots sont installés à 1 mètre devant chaque stand afin de matérialiser les points d'attentes.
		Mise en place d'un chemin « parcours clients » pour limiter les flux et les croisements, matérialisé à l'aide de cordes, barrières ou plots.
	Limitation des échanges et contacts physiques	Le port du masque est recommandé au public, aux intervenants et aux personnels de l'office de tourisme dans toutes les situations où le respect des règles de distanciation n'est pas garanti.
		Utilisation des gants lors de la distribution des boissons : l'animateur en charge de cette tâche ne fait que cela tant qu'il n'a pas enlevé les gants afin de ne pas toucher d'autres surfaces.
		Un gel hydroalcoolique est mis à disposition des animateurs de l'office de tourisme et du public afin qu'ils puissent se désinfecter les mains régulièrement. Les prestataires sont incités à mettre à disposition du gel sur leur stand.

Pot d'accueil		La documentation mis à disposition par les intervenants se récupère sur demande des visiteurs. Afin de rendre tout de même visible cette documentation, les intervenants peuvent poser un exemplaire sur leur table en exposition.
		Afin de limiter la circulation du micro d'un intervenant à un autre, ces derniers font leur présentation sans micro. Une délimitation de 3 mètres est matérialisée par des plots entre le public et les intervenants.
	Antiseptie des surfaces et matériels	Pour la distribution des boissons, l'office de tourisme utilise des gobelets en cartons jetables dans la mesure où la désinfections des eco-cups ne peut pas respecter la réglementation en vigueur.
		Les surfaces accessibles (tables et matériels pour la distribution des boissons) sont désinfectés avant et après l'accueil du public.
Informations et sensibilisation		Des panneaux explicatifs des gestes barrières et des dispositifs de prévention sont installés sur l'espace du pot d'accueil. Il est demandé au public de respecter ces recommandations.
Accueil des spectacles et prestataires	Distanciation sociale	Avant et après l'accueil des intervenants, les surfaces et matériels laissés à dispositions sont désinfectées.
		Dans le cas où ces activités se font en intérieur, un certains nombre de personnes seulement sont autorisées à rentrer dans la salle de repli (nombre à respecter en fonction des réglementations nationales en vigueur), les assises sont distancées. Identification des flux d'entrées et de sorties en les dissociant dans le cas où la configuration des locaux le permet.
	Limitation des échanges et contacts physiques	Le port du masque est recommandé au public, aux intervenants et aux personnels de l'office de tourisme dans toutes les situations où le respect des règles de distanciation n'est pas garanti.
		Dans les cas où un animateur interne l'office de tourisme aide à l'installation des activités : un gel hydroalcoolique lui sera mis à disposition afin qu'il puisse se désinfecter les mains régulièrement.
	Antiseptie des surfaces et matériels	Avant et après l'accueil des intervenants, les surfaces et matériels laissés à dispositions sont désinfectées.
		Les portes d'entrées sont ouvertes pendant l'accueil pour limiter les points de contacts.
		Dans le cas de repli en intérieur, les espaces intérieurs sont fréquemment aérés et au moins 10 minutes à chaque fois.
Informations et sensibilisation		Des panneaux explicatifs des gestes barrières et des dispositifs de prévention sont installés sur l'espace occupé par les spectacles et activités. Il est demandé au public de respecter ces recommandations.
	<i>Les prestataires ont à leur charge le protocole sanitaire adapté à la mise en place de leur</i>	

Ateliers / Animations internes à l'office de tourisme	Distanciation sociale	Les animations sont réalisées, dans la mesure du possible, à l'extérieur en priorité.
		Les groupes de personnes sont formés en conservant les entités "amis et familles" qui viennent ensemble, dans la mesure du possible il y a un groupe par table / espace. Dans le cas où plusieurs personnes de groupes différents doivent s'installer sur la même table, une distanciation est mise en place (installation des sièges : un sur deux et en diagonale)
		Dans le cas où ces activités se font en intérieur, un certain nombre de personnes seulement sont autorisées à rentrer dans la salle de repli (nombre à respecter en fonction des réglementations nationales en vigueur): les assises sont distancées, les tables installées à 2 mètres de distances et un sens de circulation matérialisé. Identification des flux d'entrées et de sorties en les dissociant dans le cas où la configuration des locaux le permet. Les portes d'entrées sont ouvertes pendant l'accueil pour limiter les points de contacts.
	Limitation des échanges et contacts physiques	Un gel hydroalcoolique est mis à disposition du personnel de l'office de tourisme et du public afin qu'ils puissent se désinfecter les mains régulièrement.
		Le port du masque est recommandé au public, aux intervenants et aux personnels de l'office de tourisme dans toutes les situations où le respect des règles de distanciation n'est pas garanti.
	Antiseptie des surfaces et matériels	Le matériel et les surfaces sont désinfectés avant et après l'activité.
		Les espaces intérieurs sont fréquemment aérés et au moins 10 minutes à chaque fois.
		Les portes d'entrées sont ouvertes pendant l'accueil pour limiter les points de contacts.
		Le matériel nécessaire à l'activité sera désinfecté avant l'animation puis distribué par l'animateur. Ce dernier se sera lavé préalablement les mains. Il sera demandé aux participants de ne pas toucher au matériel d'animation tant que ces derniers ne lui sont pas destinés, il lui sera également demandé de ne pas les échanger avec les autres participants.
	Informations et sensibilisation	Des panneaux explicatifs des gestes barrières et des dispositifs de prévention seront installés sur l'espace occupé

Mise à jour le 16/06/2020