



QUELQUES « RÈGLES DU JEU » POUR CETTE RENCONTRE

Merci de ne pas activer vos webcams afin de conserver un flux de connexion confortable pour tout le monde

Vu le nombre important de participant.e.s, vos micros sont désactivés pour éviter l'effet de "brouhaha"

**Pour l'instant
LE SON N'EST PAS ACTIVE**
Si au démarrage vous constatez un problème de son quittez la salle de réunion et reconnectez-vous

Utilisez le symbole « ? » situé sur votre écran pour poser une question à l'animateur.



Vous êtes
de nombreux prestataires du tourisme
de la Région Sud
à être inscrit.e.s

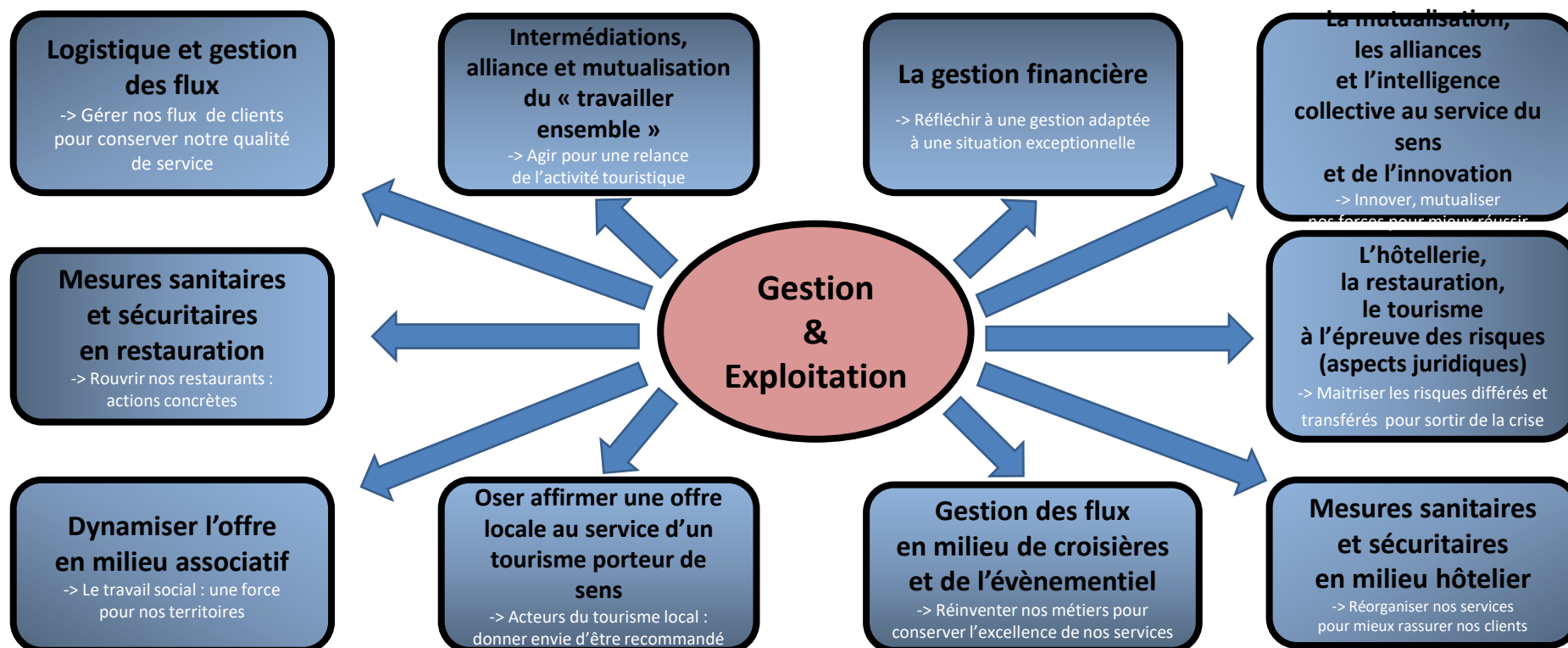
Nous allons débuter dans quelques minutes

Quelques dizaines de prestataires et d'entreprises sont encore actuellement en train de se connecter.

Merci pour votre patience.

Webinaires cycle « gestion et exploitation »

DISPOSITIF DE COMMUNICATION EN LIGNE AUPRES DE L'ENSEMBLE DES FILIERES PROFESSIONNELLES TOURISME – HÔTELLERIE - RESTAURATION



Maître d'ouvrage auprès de la FROTSI



Consultante Tourisme

35 ans d'expérience professionnelle dans le tourisme

Maître de Conférence Associé à l'Université Nice Côte d'Azur

Muriel.tourisme@gmail.com



COMMENT
ADAPTER VOTRE OFFRE ?,
VOTRE MARKETING ?
RÉORGANISER VOTRE
ÉTABLISSEMENT ?
POST CRISE
SANITAIRE

**PROGRAMME
D'ACCOMPAGNEMENT
DES ENTREPRISES TOURISTIQUES
DE LA RÉGION SUD**

LA RÉGION
Provence-Alpes-Côte d'Azur

En collaboration avec la
FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Et les Filières Professionnelles du Tourisme

RÉGION SUD  **PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR**



LUNDI 8 JUIN 2020 10H00

MESURE SANITAIRES ET SÉCURITAIRES EN MILIEU HÔTELIER

Philippe BERNARD – Cabinet In Auris

Ramzy ZAITER — Cabinet In Auris

Olivier DEBROSSE - Soter Conseil

Cabinet In Auris : Ramzy Zaiter juin 2020



in
auris

Consultant tourisme

Diplômé d'un **DESS Tourisme Réceptif** et d'un **master II sciences Po Attractivité et Marketing Territorial**, il s'appuie sur plusieurs expériences de direction multisites de résidences de tourisme, à un niveau régional, et sur une véritable expertise de la restructuration d'établissement.

Directeur développement instruit les dossiers d'audits et définit les outils de contrôle. Il forme, suit, et évalue régulièrement les inspecteurs afin de s'assurer du respect des procédures d'inspection.

contact@inauris.fr

www.inauris.fr

Cabinet In Auris : Philippe BERNARD juin 2020



Consultant Tourisme

Diplômé de l'**Ecole Hôtelière de Lausanne**, a travaillé pendant plus de 20 ans à la direction d'établissements dans l'hôtellerie et l'événementiel. (Thalacap, Eurest, Relais & Châteaux, Circuit Paul Ricard,...)

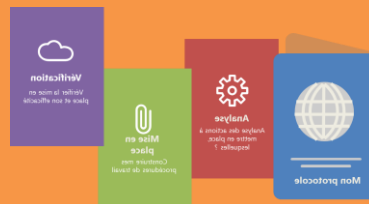
Directeur qualité assure le maintien de la qualité et la gestion des processus d'audit et d'inspection. Il est en charge de la veille réglementaire et normative avec Atout France, la DGE...

contact@inauris.fr

www.inauris.fr

SOMMAIRE

1 CONSTRUIRE MON PROTOCOLE



2 LES EQUIPES

3 PARCOURS CLIENTS



4 COMMUNICATION CLIENTS



5 LES AIDES NATIONALES ET REGIONALES

Hébergements touristiques : Les protocoles



Femme de chambre (hôtellerie) : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminée :

- Surtout ne pas tousser ou éternuer sur le visage, en cas de contact direct, même sans de vis, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection.
- Rappeler-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :

- Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées.
- Sur les surfaces contaminées (tablets, cartons, poignées, etc.) le virus peut survivre quelques heures à quelques jours.
- Quand vous mangez, buvez, fumez ou respirez, évitez avec les mains sales ou que vous portez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

#MESQUESTIONS #COVID-19
HÔTELLERIE :
KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19

ATOUT FRANCE

GESTION DE CRISE COVID-19

MESURES SANITAIRES

Benchmarking France et International

- Technologies au service des mesures sanitaires
- Stratégies pays : Singapour, Portugal, Espagne
- Communications de réassurance sanitaire

11 Mai 2020



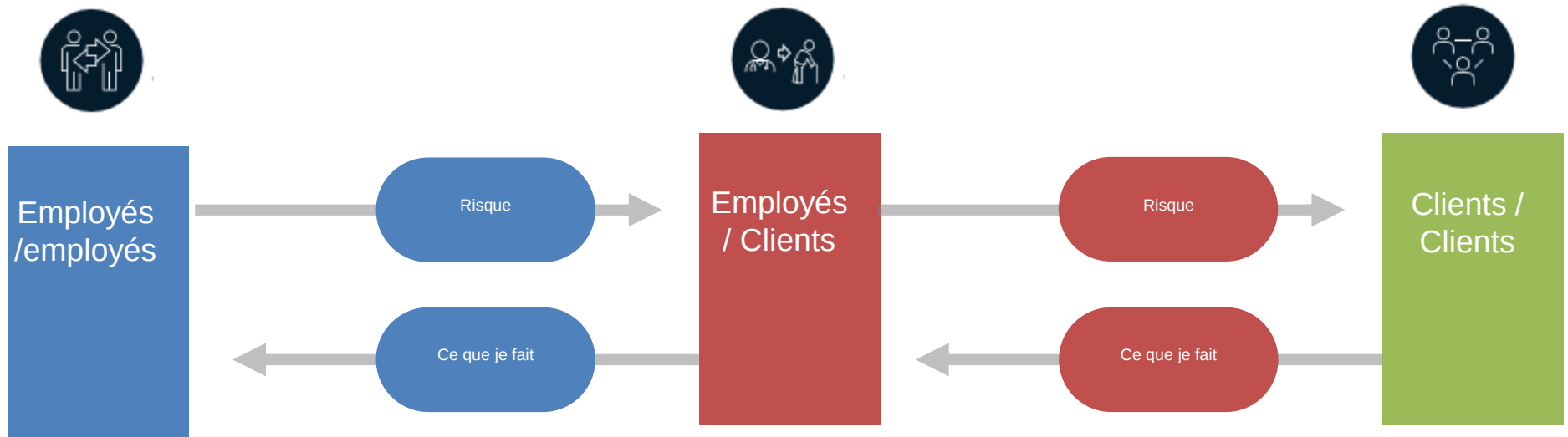
1 Construire mon Protocole

Pour que votre protocole soit efficace, il doit être **SIMPLE REALISABLE MESURABLE.**



SCHEMATISEZ

La cartographie des trajets entre le client et les employés permet d'identifier et de prioriser les risques et les opportunités entre les interactions



- Jouez le collectif ! Faîtes interagir votre Staff
- Mettez en avant le bénéfice et pas la contrainte

Exemple de Process pour un gîte

PARCOURS					
	1	2	3	4	5
Points de contact physique	Arrivée sur le parking plein air :	Accueil avec transmission des clés et gestion administrative :	Accompagnement vers le gîte	Visite du gîte	Sortie des bagages
Client / entreprise	Stationnement de la voiture sur une place parking	Sonner et entrer dans le garage	La famille suit Véronique jusqu'au gîte	La famille visite le gîte avec véronique qui commente	La famille sort les bagages et les transportent jusqu'au gîte
Que fait le client ?	Déplacement vers le point de RDV pour l'accueil	Accueil physique		Transmission des consignes ménagères	
Interaction avec l'établissement		Gestion des points administratifs (contrats, ...)		...	
		Premières consignes pour le séjour			
Zone concernée	Parking et chemin jusqu'au garage	Garage	Chemin extérieur	Gîte attribué	Parking et partie communes
Personnel impliqué	Aucun	Véronique : pour l'accueil	Véronique	Véronique	Aucun
Risques sanitaires					
Risques de contact direct entre clients	Possible si arrivée des voitures en même temps	Modérés uniquement si client en place se présentent			
Risques de contact direct avec un salarié de l'entreprise	Non	Oui fort			
Risques de contact direct avec un prestataire de l'entreprise	Non	Non			
Risques de contact avec un objet ou meuble contaminé	Faible et aléatoire si objets sur le parking	Oui Mobile et fixe			
Risques de contact avec le Virus dans l'air	Très faible	Oui			
		Désinfection : Zones de contact fixes et mobiles : sonnette, tables, stylo, ...			

processus Accueil

processus Séjour



Protocole sous Powerpoint à compléter suivant votre établissement

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

1  Engagement de la Direction	Exigences du protocole sanitaire	Moyens de mise en œuvre
	La direction formalise les mesures de prévention adoptées dans le cadre des recommandations du Haut Conseil de la Santé Publique, et nomme un réfèrent «protocole sanitaire» qui s'assure de la mise à jour et du respect des règles et bonnes pratiques au sein de chaque établissement.	- Guide rédigé - Réfèrent nommé (nom , prénom, poste et responsabilité au sein de la structure)
	La direction fournit les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19	- Présence des moyens matériels (équipements disponibles) - Moyens budgétaires (estimation des besoins en cohérence) - Moyens humains (organisation du personnel) - Procédures, consignes et système de gestion des stocks mis en place...
	Les équipes ou les représentants du personnel (si existants) / CSE sont informés lors de l'identification des risques	- Planning de réunion ou équivalent
	La direction fait un point quotidien avec ses équipes ou avec son réfèrent – dans le respect des règles de distanciation vues après- sur l'évolution de la situation (stock de masques, stock de solutions désinfectantes, nombre de cas suspects ou avérés au sein des équipes, respect des consignes....) pour s'assurer de l'adéquation des mesures prises et les ajuster le cas-échéant	- Organisation de réunion d'équipe quotidienne mis en place spécifiquement pour la gestion de la situation sanitaire
	Dans les établissements avec différents départements et chefs de service, chaque manager effectue avec son équipe un point quotidien à la prise de poste sur le rappel des consignes et partage les dernières informations avec elle. A cette occasion, les événements de la veille sont partagés	- Organisation de réunion d'équipe quotidienne mis en place spécifiquement pour la gestion de la situation sanitaire

Slic

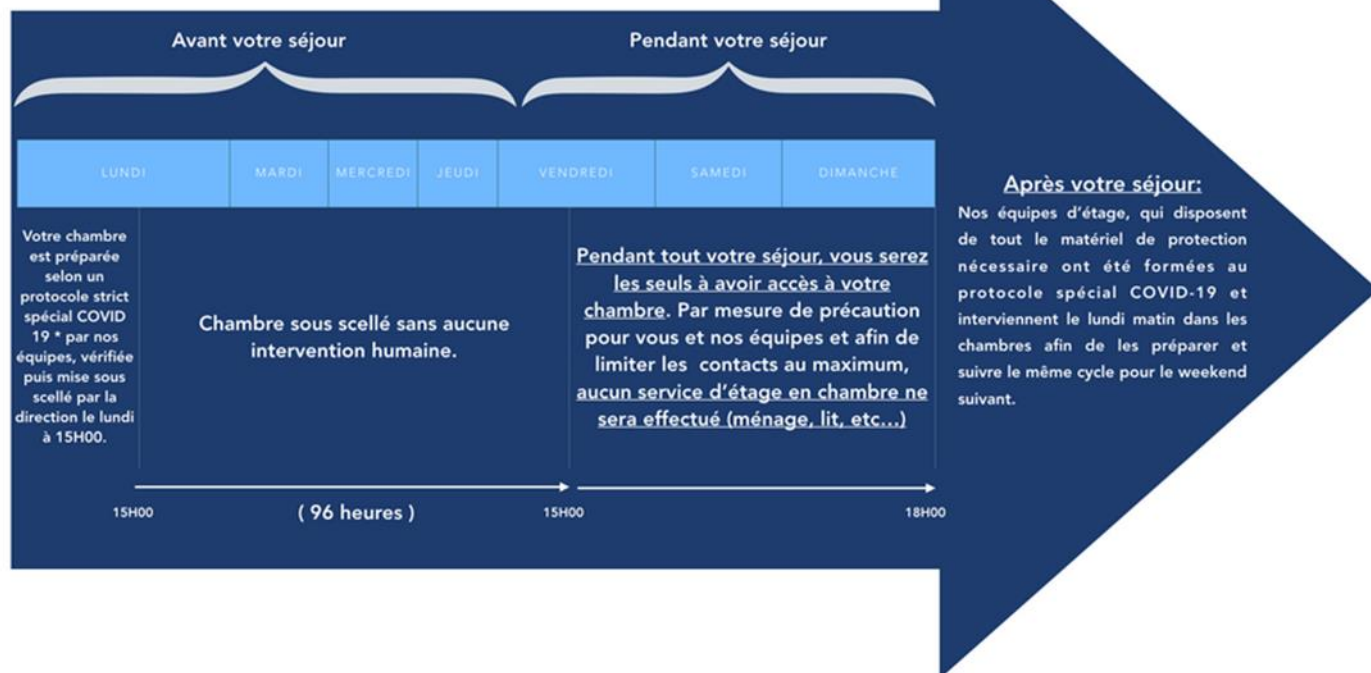
<https://umih.fr/fr/Salle-de-presse/news/Protocole-sanitaire-LUMIH-et-ses-syndicats-associs-mettent-disposition-le-guide-sanitaire-CHRD?fbclid=IwAR0A94hlrekvhvLDiiqmvWffAoXKwwGnTEBvQkHFn3KWYwW52wNP3zJNsiUE>

CORONAVIRUS COVID19

DURÉE DE VIE DU VIRUS

- Air : 3 heures
- Carton : 24 heures
- Plastique : 3 jours
- Acier : 3 jours
- Bois : 4 jours
- Verre : 5 jours

Nettoyer les surfaces à la javel diluée ou au savon suffit à faire disparaître le virus.



Comment nous nous occupons de votre chambre avant et pendant votre séjour.

2 Les équipes



Retour de vos équipes

Adaptez celui-ci à votre établissement



- ✓ **Accueil individuel de vos employés.**
- ✓ **Préparer son retour,**
- ✓ **Intégration**
- ✓ **Flexibilité**
- ✓ **Management collaboratif**

**Vos
collaborateurs**

✓ Ce doit être une personne investie et irréprochable sur l'hygiène et l'application des process.

Le rôle du référent Covid-19

- ✓ **Elaborer**
- ✓ **Etablir le protocole**
- ✓ **Vérifier**
- ✓ **Communiquer**
- ✓ **S'assurer de la bonne compréhension**
- ✓ **Se tenir informé**
- ✓ **le document unique**

Référent Covid-19

Recommandation, sensibilisation, organisation

Il faut prendre soin de vos équipes « il est plus difficile de trouver des collaborateurs que des clients »

Refuser l'accès au personnel présentant des symptômes de maladie, en particulier toux, température, perte d'odorat et/ou du goût.

Sensibilisation

Informez les salariés des nouvelles modalités de travail

Attribuez

Outils de travail personnels

Evitez si possible le travail à deux

Prévoyez des pauses en temps décalé

Mesures sanitaires et prévention !

Sensibiliser les employés au contrôle des infections et à une bonne hygiène personnelle

Affichage des numéros d'urgence (face à un collaborateur ou un client malade) demander de l'aide!

Matériel disponible à la réception en plus d'une trousse médicale :

- Désinfectant germicide / lingettes pour le nettoyage des surfaces
- Masques faciaux / yeux (séparés ou combinés, écran facial, lunettes de protection).
- Gants (jetables)
- Tablier de protection (jetable)
- Thermomètre infrarouge
- Sac à déchets biologiques jetables



Quels sont les risques de transmission du Covid-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminée :

Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :



ÉVALUATION & PRÉVENTION DU RISQUE DE CONTAMINATION AU COVID-19 MÉTHODOLOGIE DE MISE À JOUR DU DOCUMENT UNIQUE



<https://www.aist84.fr/assets/uploads/2020/04/M%C3%A9thodologie-DUERP-Covid-19-d%C3%A9confinement-AIST-84.pdf>

EVALUATION DES RISQUES ET ACTIONS DE PREVENTION

UNITE DE TRAVAIL :									DATE DE MISE A JOUR :					
Nombre de salariés concernés :									Validé par :					
Evaluation des risques									Plan d'action de prévention					
Type de risque	Concerné	Situations dangereuses	Dommages à effets immédiats ou différés (lésions, atteintes à la santé)	Fréquence	Gravité	Risque brut	Mesures de prévention / protection existantes	Maîtrise	Risque net, Priorité d'actions	Actions à mettre en œuvre	Personne chargée de l'action	Date de prise de décision	Délais de mise en œuvre	Réalisé le
Risques physiques														
Ambiance thermique														
Ambiance sonore														
Ambiance lumineuse														
Rayonnements: UV, laser, infrarouges, ionisants, champs électromagnétiques														
Vibrations mécaniques														
Travail en milieu hyperbare														
Risques liés à l'utilisation de produits chimiques														
Manipulation de produits chimiques														
Poussières														
Fumées														
Amiante														
Risques biologiques, infectieux ou parasitaires														
Risques liés à l'environnement														
Risques liés au contact avec des personnes ou des animaux														
Risques liés au contact avec des produits agroalimentaires														
Risques liés au contact avec des déchets														
Risques et contraintes liées à des situations de travail														
Contraintes posturales														
Manipulation manuelle et port de charges														
Travail répétitif														
Travail sur écran														
Travail isolé														
Déplacements														
Circulation interne														

Si vous avez moins de 11 salariés : <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/deconfinement-et-conditions-de-reprise-de-l-activite/article/covid-19-objectif-reprise-outil-gratuit-pour-aider-les-tpe-et-les-pme#questionnaire-tpe>

Si vous avez plus de 11 salariés : <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/deconfinement-et-conditions-de-reprise-de-l-activite/article/covid-19-objectif-reprise-outil-gratuit-pour-aider-les-tpe-et-les-pme#questionnaire-pme>

PERSONNEL, LA REVUE DE L'ANDRH, FAIT PEAU NEUVE !



Le média des DRH par des DRH. Pour se professionnaliser, découvrir et anticiper les grands enjeux RH et susciter du débat au sein de la communauté RH. Abonnez-vous !

ACTUALITÉS RÉCENTES



Déconfinement & RH :
Prévenir les risques
psycho-sociaux | Mémo



Préserver la santé et
qualité de vie au travail en
période de Covid-19



Loi Mobilités : quelles
nouveauautés pour les RH ? |
Mémo ANDRH



IDOC Webinar "Organiser
la reprise d'activité"



Impact de la crise Covid
sur les régimes de santé
et prévoyance



Déconfinement &
télétravail : que retenir du
"Q/R" du Ministère du

CATÉGORIES

À LA UNE

[DOC] WEBINARS
ANDRH

ÉTUDES &
PROSPECTIVE RH

GUIDES, OUTILS &
BONNES PRATIQUES
RH

ÉVÉNEMENTS &
ACTIVITÉS RH

REVUE DU WEB - LES
INITIATIVES RH

[RETOUR À L'ACCUEIL](#) 

Rappel aux équipes des gestes d'hygiène?



Les gants sont une fausse sécurité en restauration il vaut mieux privilégier le nettoyage régulier des mains, et le communiquer à vos clients

Utilisation correcte des masques contre le coronavirus - FFP1, FFP2, FFP3, N95, N99



Bien laver les mains.



Positionner le masque sur le creux de la main; positionner les cordons sur le dos de la main (la partie du nez vers le haut).



Rapprocher le masque au visage (vers le menton et le nez qui doit être couvert).



Tirer le cordon élastique supérieur vers la tête au-dessus des oreilles.



Tirer le cordon élastique inférieur vers la tête, sous les oreilles et le positionner sur la partie supérieure de la nuque.



Bien positionner la partie du masque sur le nez afin de bien le protéger.



Respirer et vérifier que le masque soit bien appliqué au visage (l'air doit uniquement rentrer à travers le filtre).



Vérifier au miroir que le masque soit bien appliqué au visage.

HYGIÈNE DES MAINS SIMPLE ET EFFICACE



Mouillez-vous les mains avec de l'eau



Versez du **savon** dans le creux de votre main



Frottez-vous les mains de 15 à 20 secondes : les **doigts**, les **paumes**, le **dessus des mains** et les **poignets**



Entrelacez vos mains pour nettoyer la zone **entre les doigts**



Nettoyez également les **ongles**



Rincez-vous les mains **sous l'eau**



Séchez-vous les mains si possible avec un **essuie-main** à usage unique



Fermez le robinet avec l'**essuie-main** puis jetez-le dans une poubelle

wenes^oagencement



<https://wenes-agencement.com/>



Séparation verticale
pour restaurants, coiffeurs,
bureaux, salle de réunions...



BOX
DISTRIGel



Distributeur de gel hydroalcoolique,
la BOX DISTRIGEL permet aux utilisateurs de se désinfecter les mains sans aucun contact.

Conçue, fabriquée et commercialisée par la société
CTM Vissac (Issoire 63), ce produit a été développé
en partenariat avec la société COSMETOSOURCES
(Fontannes 43), fabricant de gel hydroalcoolique.

Cette Box est parfaitement adaptée par sa robustesse
et sa simplicité à un usage intensif.
(Écoles, Entreprises, Surfaces de vente, etc.)

Avantages

- Sans Contact
- Robuste, fonctionnement mécanique
- Prête à l'emploi
- Usage intérieur et extérieur

Caractéristiques techniques

- Conception en Acier inoxydable brossé
- Capacité 1L de gel hydroalcoolique
- Flacon 1L rechargeable
- S'adapte à différents types de flacon



SAS CTM VISSAC

Parc Industriel et Technologique L'Avant La Béchade
3 Imp. Marie Marvingt
63500 ISSOIRE

contact@ctm-vissac.fr

04.73.96.97.88

www.ctm-vissac.fr

Pack : Une Box + 1L de gel
250 € HT

<https://app.leadfox.co/html emails/5ec906330a9e12160c54eb68/>

[PORT ET RETRAIT DES GANTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE](#) (cliquez sur le lien)



[PORT ET RETRAIT DES MASQUES CHIRURGICAUX](#) (cliquez sur le lien)



[PORT ET RETRAIT DES MASQUES N95](#) (cliquez sur le lien)

[Les 7 étapes de désinfection des mains par friction hydro-alcoolique](#)

ameli.fr

Une subvention pour aider les TPE et PME à prévenir le Covid-19 au travail : Pour aider les entreprises de moins de 50 salariés et les travailleurs indépendants à prévenir la transmission du COVID-19 au travail, l'Assurance Maladie – Risques professionnels propose la subvention « Prévention COVID ». Si vous avez investi depuis le 14 mars ou comptez investir dans des équipements de protection, bénéficiez d'une subvention allant jusqu'à 50 % de votre investissement.

LOUEZ UN DISTRIBUTEUR DE GEL HYDROALCOOLIQUE À L'IMAGE DE VOTRE ENSEIGNE

39€^{ht} / mois
1 LITRE DE RECHARGE LIVRÉ CHAQUE MOIS

**SUBVENTIONNÉ À 50% PAR L'ÉTAT
SOIT 20€ PAR MOIS**

ONE BUREAUTIQUE 06 5114 45 99
02 31 83 22 40

133 cours cafarella / 14120 - Mondeville - J.guilbert@onebureautique.fr

Organisez les nouvelles méthodes en intégrant les mesures de protection sanitaire

Informez les salariés des nouvelles méthodes et les clients des mesures à respecter

Préparez le chariot de ménage

Préparez le plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement ou des étages :

Housekeeping organisation



- ✓ **Préparer le chariot d'étages**
- ✓ **Intégrer les procédures**
- ✓ **Eviter le Back to Back,**
- ✓ **Adapter la quantité de linge de salle de bains**
- ✓ **Suppression**
- ✓ **Changement**
- ✓ **Mini-bar vide**

Votre chambre



- En plus des produits d'accueil classiques, vous trouverez dans votre chambre : un flacon de gel hydroalcoolique pour votre weekend, deux masques lavables en tissu réutilisables par personne, trois masques chirurgicaux par personne.
- Tasses à thé et à café jetables.
- Suppression dans les chambres de tous les objets non indispensables (flyers, stylos, carte restaurant, produits d'accueil hors hygiène, coussins et couvre-lits décoratifs...)
- Pas de service de pressing disponible.
- Personne d'autre que vous même dans votre chambre (pas de visite)
- Le service de recouche ne sera pas effectué pendant votre séjour. Vous pourrez toutefois demander des serviettes supplémentaires à la réception de l'hôtel.

Préparation Les Chambres



La chambre :

Séparer les tâches de travail sale/propre

Le linge propre

Le linge sale



Nettoyage Les Chambres



Matériel: gel hydroalcoolique
lingette...
Affichage gestes barrières
Process de nettoyage

Informez avec un affichage

Établissez un plan de nettoyage
Si possible, laissez les portes ouvertes

Mettez en permanence à disposition

**Matérialisez par marquage au sol ou tout autre moyen la
mesure d'1 m. minimum**

Installez des plaques de protection

Supprimez les fontaines à eau

Back office



Matériel: gel hydroalcoolique
lingette...
Affichage gestes barrières
Process de nettoyage

- ✓ **Dans les vestiaires.**
- ✓ **Prévoir une arrivée cadencée des salariés**
- ✓ **le nettoyage des vêtements est externalisé**
- ✓ **Prévoir des vêtements de travail à usage unique**
- ✓ **Prévoir une zone de stockage des sacs hermétiques**

Vestiaires



Voici quelques modèles à télécharger en PDF :

[Affiche Covid-19 : lavage des mains \(version 1\) ;](#)

[Affiche Covid-19 : lavage des mains \(version 2\) ;](#)

[Affiche Covid-19 : sanitaires ;](#)

[Affiche Covid-19 : accès aux prestataires ;](#)

[Affiche Covid-19 : accès à l'accueil et aux fournisseurs](#)

;

[Affiche Covid-19 : gestes dans les parties communes ;](#)

[Affiche Covid-19 : nettoyage des locaux ;](#)

[Affiche Covid-19: gestes barrière clients ;](#)

[Affiche Covid-19 : distance entre l'équipe et les clients.](#)

Affichage



L'Union nationale pour la promotion de la location de vacances (UNPLV), qui réunit les acteurs de la location meublée touristique en France (Abritel, Airbnb, TripAdvisor, LeBonCoin, Se Loger Vacances, CléVacances, Interhome, Poplidayes...), et O2 Care Services, le leader français des services à la personne parmi lesquels le nettoyage à domicile, qui bénéficie de la certification NF Services, ont noué un partenariat visant à établir un protocole de nettoyage et de désinfection à l'attention des propriétaires de meublés de tourisme, dans le contexte de la lutte contre la propagation du virus Covid-19.

<http://www.unplv.fr/>

3 Parcours client





VOTRE SECURITE ET CELLE DE NOS EQUIPES : L'ENGAGEMENT PRIORITAIRE DU GROUPE DALMATA HOSPITALITY
DANS TOUS NOS HÔTELS, L'ASSURANCE D'UN PARCOURS SANITAIRE SECURISE EXIGEANT :

(((GARANTIE SANS CONTACT)))



1

« Garantie sans Contact » PARCOURS CLIENT

- Réception protégée par vitre en plexiglass
- Tout notre personnel est équipé de masques
- Désinfection systématique Avant et Après du lecteur CB et des cartes chambres après chaque utilisation
- Mise à disposition de gels hydroalcooliques
- Règles de circulation client

2

« Garantie sans Contact » NETTOYAGE

- Garantie de Chambre non occupée de 48h entre 2 clients
- Accès exclusif à votre chambre garantie
- Désinfection des espaces communs toutes les 2 heures
- Renouvellement du linge quotidiennement

3

« Garantie sans Contact » RESTAURATION

- Une offre room-service garantie (petit déjeuner et dîner)
- Préparation des plateaux selon un protocole strict (filmés et couverts à usage unique)
- Remise des plateaux dans un lieu « sans contact »

1er Groupe Indépendant Multimarques



Informez le client à l'arrivée (mail, téléphone, SMS...)

- systématisez les réservations par téléphone, e-mail, site web,
- réglez l'ensemble des conditions de départ avec les clients par téléphone ou par e-mail ; fixez une heure de départ à respecter (échelonnez les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception)

Utiliser des gants à usage unique

Se nettoyer les mains régulièrement, ne pas étreindre, embrasser ou serrer la main

Inviter le client dès son arrivée à se laver les mains

Veiller à respecter la distance de sécurité

pas de remise de monnaie main à main
Privilégier l'envoi des factures par email

TPE, téléphone, tablettes, claviers, cartes de chambre, encodeurs et stylos sont désinfectés après chaque utilisation

Nettoyer et désinfecter fréquemment les surfaces fréquemment touchées

Check-in Check-out

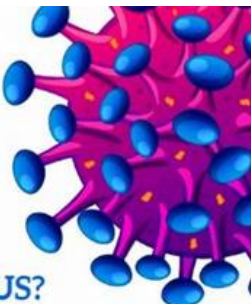
Une des nombreuses initiatives internes au **Château l'Hospitalet, Les Vins Gérard Bertrand** : Toutes les clefs de chambre seront désinfectés à chaque C/O, mises sous sachet individuel et remises directement dans ce dernier au prochain client : ...voir plus





TULIP INN

BAHRAIN - SUITES & RESIDENCES





WHAT IS CORONAVIRUS?

- Coronavirus is a large family of viruses that cause a variety of diseases including colds to serious illnesses such as SARS and MERS-CoV).
- Coronavirus is a new strain of the virus that has never been detected or detected in the human body.

SIGNS & SYMPTOMS



Fever



Cough



Hard to breathe

HOW CAN I PROTECT MYSELF?

- Wash your hands often with soap and water for at least 20 seconds.
- Avoid touching your eyes, nose or mouth with unwashed hands
- Avoid close contact with people who are sick



Rappel des gestes barrières au moyen de l’affiche officielle

Pôle désinfection des mains obligatoire :

Accès hôtel contrôlé afin de limiter le nombre de personnes dans le lobby

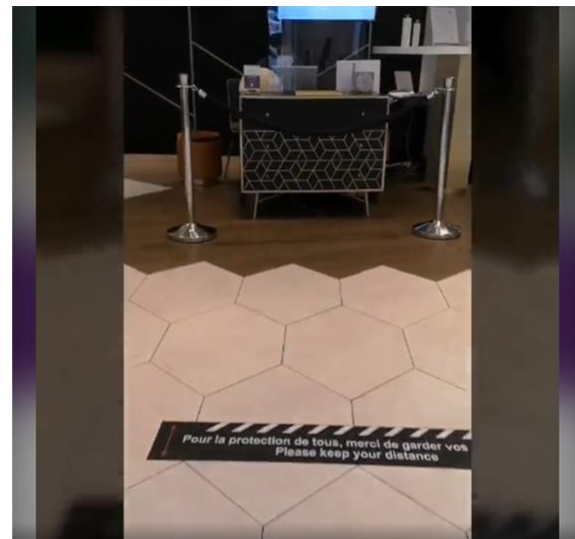
Pour les marques hôtels 4* et 5*, il est recommandé de stopper le service bagagiste, voiturier, portier

Port de masque recommandé pour le personnel en contact direct avec la clientèle et mise à disposition de gants de protection.



Arrivée





DISTRIBUTEUR DE GEL

Prix unitaire : 56 €ht
Franco : 5 unités



Couleur Blanc
Dim : 295 x 157 x 106 mm

Prix unitaire : 230 €ht
Franco



Affichage A5 / Pied Noir
Hauteur 1,60 m / Dim du Pieds 358 mm

Distributeur automatique de gel hydroalcoolique.

- Détection automatique des mains
- Rechargement facile
- Réservoir 1 litre, amovible avec visualisation du niveau de consommable.
- Fermeture à clé.
- Débit : 1 ml par dose



La réception



- Votre check in, à partir de 15H00 le vendredi et votre check out jusqu'à 18H00 le dimanche se feront sans aucun contact.
- Suite à votre réservation de votre « weekend déconfinement » notre équipe va vous téléphoner et vous expliquer le déroulement détaillé de votre séjour.
- Préparez un justificatif de résidence à moins de 100 km de l'hôtel, votre pièce d'identité et votre carte bancaire.
- Notre réception est équipée de Plexiglas de sécurité, gel hydroalcoolique, masques, gants jetables, thermomètre infrarouge.
- Pendant votre séjour, depuis votre portable, vous pourrez joindre la réception 24H/24 en utilisant la discussion « WhatsApp » que nous aurons créé pour vous.
- Les téléphones des chambres ne seront pas opérationnels.

Cheminement marqué pour éviter les croisements

Laisser les portes ouvertes

Mise en place de flèches directionnelles explicites

**Mise en place de marqueurs de distance de sécurité
entre 1 m et 1m**

Cheminement marqué vers les sanitaires publics

Une personne par ascenseur

Afficher les règles d'utilisation sur la porte des ascenseurs à
tous les étages

**Mise à disposition d'un distributeur de lingettes
désinfectantes** dans les ascenseurs

Attention: les règles de
circulation ne doivent pas
impacter les règles de sécurité
incendie !

PLAN D'ÉVACUATION



Cheminement

Espaces communs



ESPACES COMMUNS

- Des distributeurs de gel hydroalcoolique ainsi que des gants jetables seront à votre disposition dans tous les espaces communs.
- Nous avons augmenté la fréquence de désinfection des espaces communs afin de garantir une hygiène maximale.
- Vous aurez libre accès à l'ensemble des jardins et des terrasses vue mer de l'hôtel (aucun service disponible) où notre mobilier est installé avec des espacements d'au moins 1M50.
- Nous avons réduits le nombre maximum de clients dans l'hôtel de plus de 50 %
- Les climatiseurs réversibles des espaces communs ne seront pas fonctionnels. En revanche, la ventilation mécanique contrôlée de l'hôtel fonctionnera normalement afin de renouveler complètement l'air plusieurs fois par jour.

Matériel: gel hydroalcoolique
lingette...
Affichage gestes barrières
Process de nettoyage

Le fonctionnement **des distributeurs de savon, de gel désinfectant, de papier jetable...** doivent être vérifiés au moins quotidiennement. En cas de dysfonctionnement, ils doivent faire l'objet d'un remplacement ou d'une réparation immédiate

De préférence **désactiver les sèche-mains électriques**

Retirer les brosses de toilettes

tableau d'enregistrement de ces actions

Surveillance quotidienne

Sanitaires



Petit-déjeuner

Depuis le 2 juin possible en salle en respectant le protocole de restauration.

Il vous faudra respecter les règles préconisées pour la restauration

Les buffets en libre service sont à éviter. Sinon il faudra aménager un service réalisé par du personnel, présentation unitaires.

Neutraliser l'ensemble des distributeurs de boissons en libre service,



Déjeuner et Dîner

*Chers Clients,
Nos priorités sont la sécurité, le confort et le bien-être.
Nous vous proposons tous vos repas en
room service
Contactez-nous pour les réserver*



Hôtel avec restaurant partenaire

Si vous fonctionnez déjà avec un restaurant partenaire, demandez si le restaurateur propose la vente à emporter (drive) et trouvez une solution ensemble pour pouvoir continuer à proposer ce service à vos clients. **Faites appel aux restaurateurs locaux de vos communes**

Certains restaurants ont mis en place la vente à emporter. Cette démarche favorisera les pratiques de solidarités locales !



Proposer les solutions de bocaux/plats. Voici quelques références :

<https://www.meunier1874.com/>

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

<http://lesbocauxdubistrot.fr>

<http://ty-bocal.fr/>

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



Pour combler le vide imposé par la distanciation sociale entre les clients, le propriétaire d'un restaurant prévoit de placer des mannequins autour de ses tables inoccupées. La réouverture est prévue pour le 29 mai.



Piscine fitness spa...

- Principe de précaution
- Organiser une privatisation des espaces, piscine, salle de fitness.. Mettre en place des créneaux horaires privés



Équiper les postes d'accueil (esthétique ou spa) de protection suffisamment haut à poser entre le client et le personnel d'accueil (si impossibilité : film transparent ou casque de protection faciale couvrant l'ensemble du visage, type visière transparente, masques et tout autre moyen permettant d'établir une barrière physique) Ou masque obligatoire

Utiliser un marquage au sol

Demander à la clientèle de prendre une douche

Prévoir un bac de dépose du linge sale

Sur les plages des bassins, les appareils cardio-fitness prévoyez une distanciation de 1m minimum

Dans un 1er temps envisager la suppression de la tisanerie en libre-service

Faire l'affichage des contrôles de qualité de l'eau à la clientèle

Matériel: gel hydroalcoolique
lingette...

Affichage gestes barrières

Process de nettoyage

Préparation



PRÉPARATION

Matériel: gel hydroalcoolique
lingette...
Affichage gestes barrières
Process de nettoyage

Mettre à disposition des clients : gels et gants

Rallonger les plages horaires

Demander au client de venir avec son propre gobelet ou sa propre gourde

En début de soin le client présentera son planning mais il le conservera sur lui

Demander au client de se laver les mains et proposez un masque avant le soin

Pour le SPA, organiser un circuit

Réglementer l'accès : spa, sauna, jacuzzi

Dans un 1er temps fermer les hammams

Mettre à disposition un produit désinfectant

Arrivée Spas Fitness Piscine...



Matériel: gel hydroalcoolique
lingette...
Affichage gestes barrières
Process de nettoyage

Désinfecter toutes les surfaces

Après chaque soin aérer la cabine

En fin de soin, indiquer au client où jeter les serviettes utilisées

En fin de journée lavez les housses de table de massage à plus de 60°C

**Nettoyage
désinfection...**

Soins esthétiques



- * En collaboration avec les Laboratoires NUXE, nous avons mis en place un protocole qui vous permettra de vous détendre et de vous ressourcer tout en bénéficiant d'un niveau de sécurité sanitaire maximum.
- * Les soins esthétiques seront à réserver avant votre arrivée (sur contact@ghsp.fr) ou bien sur place à la réception de l'hôtel et sont soumis à disponibilité. (OPTION en sus)
- * Les vestiaires communs seront fermés.
- * La zone humide, la salle de fitness ainsi que la piscine extérieure sont fermés.



NETTOYAGE & DÉSINFECTION

4 Communication Client



Le client doit être parfaitement informé de toutes les consignes de service exceptionnelles par affichage

Hébergement :

Un soin particulier est porté à la désinfection de chaque chambre

En cas de suspicion de maladie pendant votre séjour veuillez contacter l'accueil

Suppression des produits d'accueil et mise à disposition à l'accueil

Les consignes :

Veiller à respecter la distance de sécurité avec les clients et collaborateurs de l'hôtel

Suivre et respecter le marquage au sol

Une personne par ascenseur

Check-out t

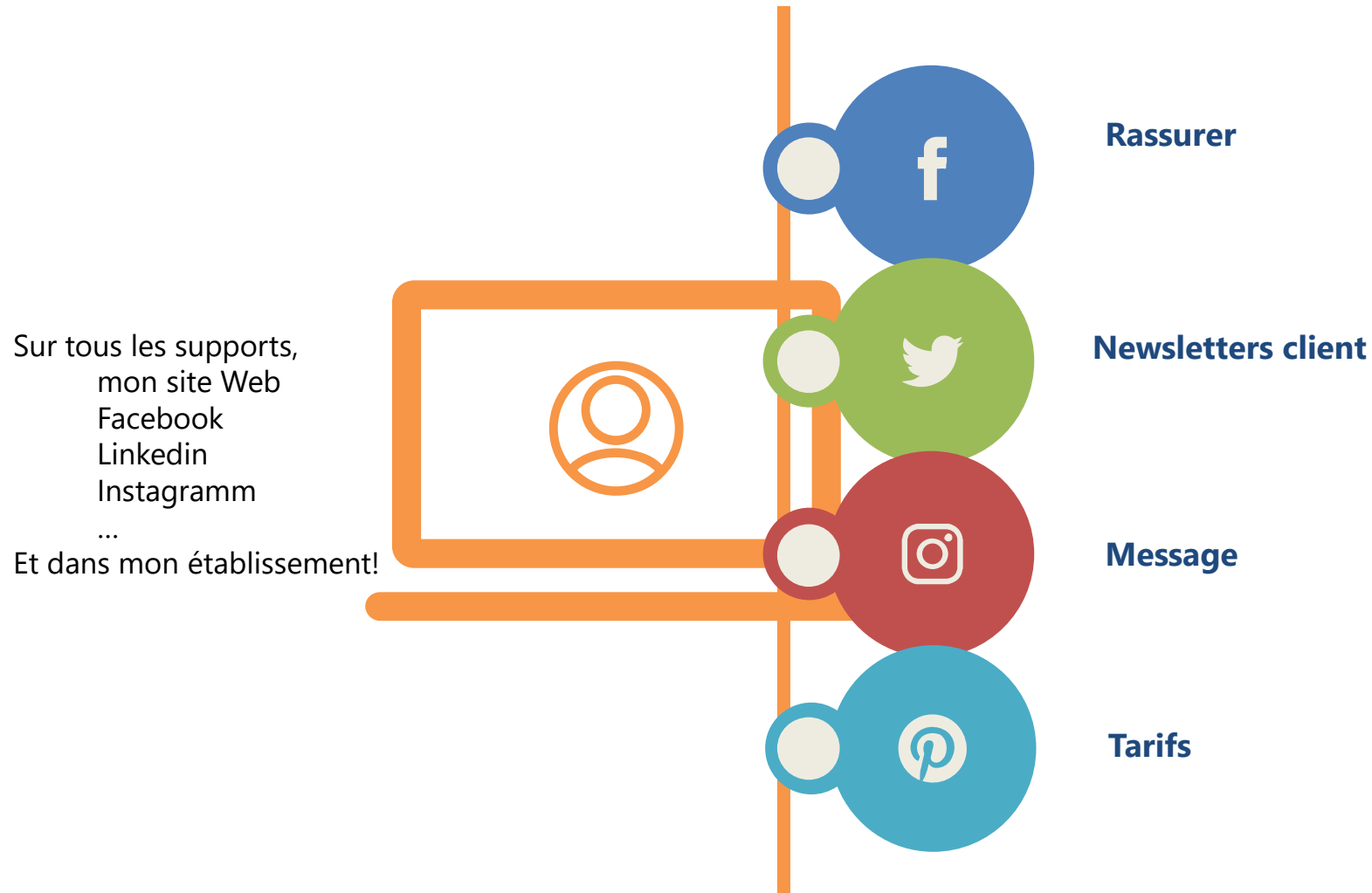
Paielement : nous recommandons l'utilisation de la carte de crédit

Restauration

Information



Je communique



Objectif

Affichage à l'entrée :

Affichage à la réception :

→ Expliquer le process d'accueil

Affiche dans les toilettes communes

fiche devant l'ascenseur

Document en chambre à poser sur le lit

Documents restauration

Communication



Exemple de message pour un gîtes

La communication

Nous vous conseillons de communiquer de façon positive avec pour objectifs d'informer et de rassurer les vacanciers. Pour cela, soyez clair et transparent concernant les précautions d'usage et les mesures sanitaires précises que vous mettez en place pour votre location touristique.

Mettez en avant les atouts de la destination dans vos communications ou lors de vos échanges avec les vacanciers : montrez de beaux paysages, des sites naturels, les produits locaux et circuits courts, etc.

La flexibilité

Nous vous invitons à adapter vos conditions de réservation, de remboursement, d'annulation et de paiement.

Voici plusieurs exemples concrets d'offres assouplies :

- une offre proposant pas de paiement au moment de la réservation mais le plus proche possible de l'arrivée, une annulation 100 % gratuite, pas de frais de dossier ni d'assurance
- une assurance annulation toute cause, sans motif, et jusqu'à la veille du départ avec un report de séjour
- un remboursement sans frais jusqu'au jour du départ si l'hébergeur n'est pas en mesure de les accueillir

A noter que les professionnels de l'hébergement touristique se sont engagés à garantir, dicit le 1er Ministre, « un remboursement intégral en cas d'annulation liée au Covid en cas de nouvelle réservation effectuée ».

Le numérique/ digital

Le geste barrière consistant éviter le plus de contacts physiques possibles restera de mise et il concernera également tous les supports d'information et de communication. Digitalisez toutes les documentations qui que vous pourrez et privilégiez une transmission des documents au format numérique plutôt que papier.

La gestion des flux

L'un des enjeux de la relance du tourisme passera par la gestion des flux de personnes (files d'attentes, entrées et sorties, récupération de clés...) avec probablement des quotas à respecter dans les lieux publics. Pour cela, la planification se fera à travers la réservation obligatoire des activités, des restaurants si ceux-ci sont ouverts, des transports, etc.

Cela implique également une communication importante, le cas échéant une certaine pédagogie, en amont auprès de vos locataires. Il s'agira d'organiser les réservations, les flux physiques et de se tenir informé des mesures éventuellement mises en place sur votre territoire.



Communication Gîtes



Je communique sur les réseaux sociaux et presse



DÉCONFINEMENT

var-matin
Jeudi 14 mai 2020 11

Le Kube veut tourner rond dès ce vendredi

Le 5 étoiles gassinois ouvre plus tôt que ses homologues afin de sortir d'un immobilisme pesant et en profite pour se repositionner avec de nouveaux services adaptés au contexte

À l'entrée de Saint-Tropez, le Kube est dans la dernière ligne droite. L'établissement gassinois veut croire à ses cinq bonnes étoiles pour ouvrir dans les meilleures conditions dès demain, vendredi. Ce qui le place, dans le golfe, parmi les premiers dans sa catégorie à redérouler le tapis rouge à sa clientèle. Pour autant, pas question de griller les étapes. « L'idée est de se remettre en route pour sortir de cette période figée et essayer de donner aux clients un début de rêve tout en respectant scrupuleusement les mesures barrières », assure le directeur, Stéphane Faraut, en précisant que petit-déjeuner et restauration se feront à « 100 % en chambre ».

Sérénité individuelle

Un mode « room service » qui sera donc la règle pour ses 70 chambres, dont 28 en villas, avec environnement évolutif. « Le vintage zen pris il y a deux ans, va encore s'accroître cette saison afin de privilégier la sérénité plutôt que l'agglutination festive. Nous proposerons encore plus d'activités extérieures pour pallier l'accès restreint aux piscines et plages jusqu'à nouvel ordre. Dès l'ouverture, tout un programme yoga, qi gong, méditation, etc. sera proposé. Une flotte de vélos électriques avec coach sera



Le directeur de l'établissement, Stéphane Faraut, confirme l'orientation « zen » du Kube pour cette saison. (Photos doc et L. Amalric)

aussi à disposition. Et la salle fitness sera ouverte sur réservation par chambre, avec désinfection de l'air et des appareils entre chaque passage », énumère-t-il.

Une organisation bien huilée. « Au départ il y a des chances que le tour d'écoulement soit

pèche à la clientèle censée être comprise dans un rayon de 100 km...

L'axe Aix-Monaco pour la reprise

« Au départ il y a des chances que le tour d'écoulement soit

Monaco », détaille Stéphane Faraut, dont la moitié de la clientèle est hexagonale. « De toute façon, il va falloir s'adapter à la nouvelle demande, même pour les hôtels qui fonctionnaient majoritairement avec les étrangers, car les cartes sont rebattues et le marché n'est pas près de redevenir international », présume le directeur du Kube, tout en restant optimiste sur l'issue de telle remodelation.

LAURENT AMALRIC



La clientèle va de nouveau pouvoir sauter de joie comme autrefois la chanteuse anglaise Tara McDonald.



RÉOUVERTURE DU CHÂTEAU

Château Royal de Blois est  partage une actualité COVID-19.

12 h · 

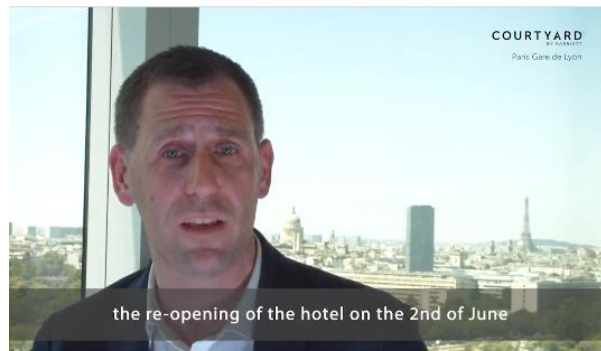
 J'aime la Page

 Info de dernière minute !!
>> RÉOUVERTURE DU CHATEAU <<

C'est avec plaisir que nous vous informons que le château rouvre ses portes demain samedi 16 mai de 13h30 à 18h30.
Demain soir, vous pourrez également profiter de notre Son & Lumière à 22h30 !

Chers clients,
 Nous sommes très heureux de vous informer qu'après 10 semaines de fermeture temporaire, l'hôtel rouvrira le 2 juin avec des procédures de nettoyage renforcées. Nous sommes impatients de vous accueillir à nouveau ! D'ici là, restez en sécurité et à la semaine prochaine !

#reopening #hospitality #hotelmanagement #courtyardbymarriott



MESURES SANITAIRES MISES EN PLACE



- Port du masque obligatoire (sauf pour les enfants de moins de 11 ans)
- Désinfection des mains recommandée (gel hydroalcoolique à votre disposition)
- 5 personnes maximum en billetterie et respect des distances de sécurité matérialisées au sol

En journée : jauge de 100 visiteurs maximum à l'instant T dans l'enceinte du château
 Le soir au Son & Lumière : accès limité à 200 personnes (cour de 2 500 m2)

- Parcours de visite adapté afin d'éviter les croisements et de favoriser les mesures de distanciation physique
- Visite libre uniquement (avec document de visite)
- Renfort de personnel pour vous orienter

Certains espaces (trop exigus) non accessibles actuellement
 Espaces accessibles aux personnes à mobilité réduite très limités



MESURES D'HYGIÈNE RENFORCÉES SUR CET ESPACE

- Désinfection régulière des surfaces en contact
- Aération de l'espace 2 fois par jour

CONSIGNE FERMÉE



Nous n'acceptons pas les valises et sacs volumineux dans l'enceinte du château

CONTRÔLE DES SACS



Dans le cadre du plan Vigipirate, merci de bien vouloir vous soumettre au contrôle obligatoire de votre / vos sac(s)
 Objets tranchants, verres et bouteilles en verre, boissons alcoolisées interdits

#PourUnSejourPlusSur



Protocoles sanitaires sur les points de contact fréquents : poignées de porte, interrupteurs, boutons d'ascenseurs, etc



Produits de nettoyage efficaces et écolabellisés autant que possible



Produits d'accueil et oreillers supplémentaires disponibles sur demande



■ **Notre Référent Covid-19** a adapté les directives des Autorités à notre hôtel; il contrôle rigoureusement leur application et les fait évoluer pour toujours vous accueillir dans les meilleures conditions

■ **Notre équipe** est formée et applique rigoureusement les procédures renforcées et les gestes barrières ; elle porte obligatoirement un masque et des gants

■ **Nous affichons** les consignes sanitaires partout où elles sont utiles

■ Nous avons organisé le **distanciation** par un marquage au sol, un sens de circulation, etc., sans nuire au confort de votre séjour

■ Nos **protocoles sanitaires** sont renforcés, en particulier sur les **points de contact fréquents** comme les poignées de porte, les interrupteurs, boutons d'ascenseurs, etc.

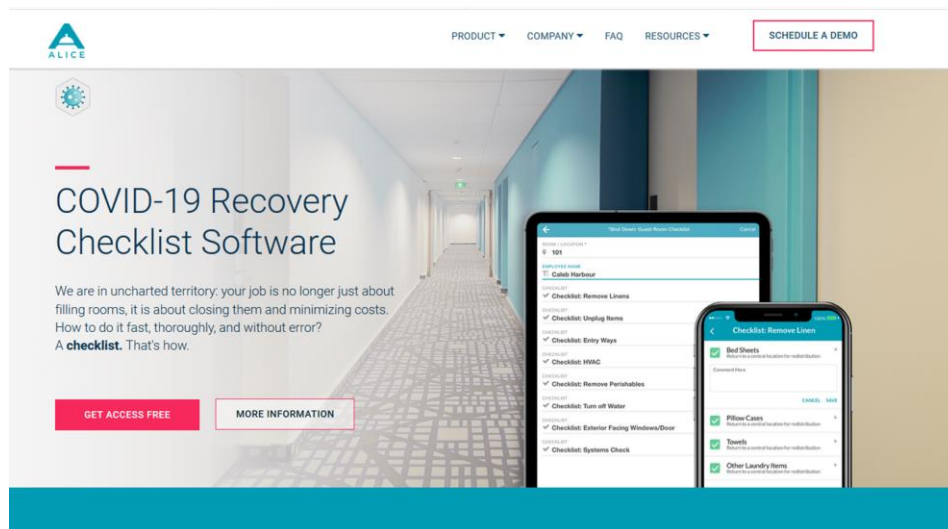
■ Nous utilisons des **produits de nettoyage efficaces contre le Covid-19** et écolabellisés autant que possible

■ Nous recommandons de **réserver en direct** pour **payer à distance**, recevoir votre facture par email et bénéficier des avantages du programme de fidélité ETIK

■ **Votre chambre** et votre salle de bain sont rigoureusement nettoyées et assainies. Le linge de lit et de toilette est lavé à haute température conformément aux recommandations des Autorités. Les produits d'accueil et oreillers supplémentaires sont disponibles sur demande à la réception

■ **Votre petit déjeuner** et vos **repas** sont adaptés et servis protégés, par exemple sous film, ou sous cloche. en chambre ou en terrasse (si possible). Notre **carte Room Service** est disponible sur le site internet ou par email

■ **La meilleure preuve de notre engagement** : nous prenons soin de vous et de votre environnement tout au long de la journée, devant vous et en totale transparence



Votre santé et sécurité est notre priorité absolue

Nous avons mis en place des mesures d'hygiène et de prévention élevées pour assurer votre sécurité. Le label ALLSAFE, développé avec et approuvé par Bureau Veritas, représente nos nouvelles normes de propreté et de prévention et garantit que ces normes ont été respectées dans nos hôtels.

- ✓ Mise à disposition d'un kit avec désinfectant individuel, lingettes et masques.
- ✓ Dès Juillet, accès aux professionnels médicaux et assistance télé médicale pour nos clients.
- ✓ Programme de nettoyage renforcé, désinfection fréquente de tous les espaces communs, zones de passage et circulation des individus.
- ✓ Protocoles de nettoyage des pièces renforcés, y compris une désinfection supplémentaire des pièces à haute sensibilité et des salles de bain.
- ✓ Distanciation sociale imposée dans tous les espaces communs.
- ✓ Désinfectant disponible dans les espaces publics (réception, ascenseurs, restaurant, etc.).
- ✓ Normes de sécurité alimentaire renforcées et nouveaux protocoles au niveau des buffets.
- ✓ Service en chambre sécurisé sans frais supplémentaires en cas de fermeture du restaurant.
- ✓ Enregistrement, départ et paiements sans contact effectués dans la mesure du possible.
- ✓ Hotline dédiée pour répondre au mieux aux questions de nos clients et préparer leurs séjours.
- ✓ Une formation complète en matière de sécurité et d'hygiène assurée à l'ensemble de nos employés.

#solidaritecovid

#covidstentecnumerique | #francnumcoronavirus

TOURISME : ANNONCE A L'ATTENTION DES PROFESSIONNELS DU SECTEUR HCR

Afin de faciliter la mise en œuvre des mesures visant à éviter la contamination à la Covid-19 et garantir la sécurité sanitaire de vos salariés et clients, nous mettons à votre disposition gratuitement, sur notre plateforme AnCodea, durant la période de réouverture en juin, un référentiel avec préconisations et plan d'action personnalisable.

Cet outil digital et collaboratif a été conçu sur la base du protocole sanitaire HCR arrêté le 31 mai par le Ministère du Travail.

EXEMPLE LABELS DE DESTINATION

Nice: Confiance
Sanitaire

<http://www.nice.fr/fr/actualites/label-sanitaire-nice?type=articles>



5 Les Aides Les mesures phares

<https://www.economie.gouv.fr/covid19-soutien-entreprises/plan-soutien-secteur-tourisme>

<https://www.plan-tourisme.fr/>



5 Les Aides, les mesures phare

DISPOSITIF NATIONAL

Ameli

<https://www.ameli.fr/var/entreprise/covid-19/une-subsidation-pour-aider-les-tpe-et-pme-prevenir-le-covid-19-au-travail>

Subvention 50% frais

< 50 salariés

Plafond 5000 EUR – Plancher 500 et 1000 EUR

Prolongation du fonds national de solidarité au-delà du mois de mai

- Reste ouvert au secteur tourisme jusqu'à fin 2020
- Elargi aux entreprises plus grandes, celles qui ont jusqu'à 20 salariés et jusqu'à 2 millions d'EUR de CA
Plafond réhaussé jusqu'à **10 000 €**.

<https://www.economie.gouv.fr/covid19-soutien-entreprises/fonds-de-solidarite-pour-les-tpe-independants-et-micro>

Allègement possible de la taxe de séjour des hébergements touristiques.

Les collectivités pourront décider de réduire des deux tiers la CFE des entreprises du tourisme. L'état en financera la moitié.

<https://www.economie.gouv.fr/covid19-soutien-entreprises/plan-soutien-secteur-tourisme>

Reports d'échéances

URSSAF

<https://www.urssaf.fr/portail/home.html>

Impôts

<https://impots.gouv.fr>

Exonération de cotisations sociales pour les TPE et PME

De mars à juin, pour un montant estimé à 2,2 milliards d'euros

<https://attestation-pge.bpi france.fr/description>

Création d'un guichet unique

simplifier et accélérer l'accès des entreprises des secteurs cafés, hôtels, restaurants, tourisme, événementiel, culture et sport aux dispositifs.

<https://www.plan-tourisme.fr/>

Prise en charge de l'indemnité d'activité partielle

Indemnisation de l'activité partielle renforcée et simplifiée (demande de chômage partiel)

<https://activitepartielle.emploi.gouv.fr/aparts/>

Renforcement du PGE "Saison" crédit garanti par l'état via BPI France

Plafond 3 meilleurs mois au lieu de 25% du CA

<https://www.economie.gouv.fr/covid19-soutien-entreprises/pre-garanti-par-letat>

<https://attestation-pge.bpi france.fr/description>

Augmentation du plafond journalier des tickets restaurants

-Plafond journalier des tickets restaurants **sera augmenté de 19 à 38 €**

Y-compris week-ends et jours fériés

A partir de la date de réouverture et jusqu'à fin 2020

- Uniquement dans les restaurants.

5 Les Aides, les mesures phare

DISPOSITIF REGIONAL

37 M€* minimum pour le fonds Covid Résistance

Initiative Région Sud et Banque des Territoires, prêt

- entreprises et associations de - de 20 salariés
- compris entre 3 000 € et 10 000 €
- sans garantie personnelle
- à taux 0 et avec un différé d'amortissement de 18 mois
- Opéré en partenariat avec le réseau initiative.

<https://www.maregionsud.fr/aides-et-appels-a-projets/detail/fonds-covid-resistance>

10M€ fléchés sur Région Sud garantie

- Garantie bancaire jusqu'à 80%
- Entreprises impactées par la pandémie du COVID 19

<https://www.bpifrance.fr/>

1M€ avec le fonds ESS'OR pour l'économie sociale et solidaire

- Prêts à taux 0, sur 12 à 18 mois
- montant de 10 000€ à 100 000€

<https://www.maregionsud.fr/actualites/detail/le-fonds-essor-cree-pour-soutenir-les-structures-de-leconomie-sociale-et-solidaire>

5M€ à travers Région Sud défensif

- subvention ou avance remboursable
- accompagner les entreprises rencontrant des difficultés conjoncturelles ou exceptionnelles mais souhaitant investir massivement pour ancrer leur activité et rebondir

<https://subventionsenligne.maregionsud.fr/Authentication/LogOn?ReturnUrl=%2F>

Report des échéances de remboursement des prêts et des avances remboursables

Pour les financements obtenus dans le cadre du FIER, le report est de douze mois, pour les outils opérés en direct par la Région et jusqu'à six mois, reconductible une fois, pour ceux opérés par les partenaires

Non application des pénalités de retard dans les marchés publics

La Région applique la règle de non application des pénalités de retard pour les entreprises impactées par le COVID-19

Mesures sanitaires et sécuritaires en milieu hôtelier



Olivier DEBROSSE

Consultant Maîtrise des risques

Cabinet SÔTER-CONSEIL

odebrosse@soter-conseil.fr

POINTS DE VIGILANCE POUR REUSSIR LA MISE EN OEUVRE

Conseil d'Administration Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur - Aix-En-Provence

Point de situation

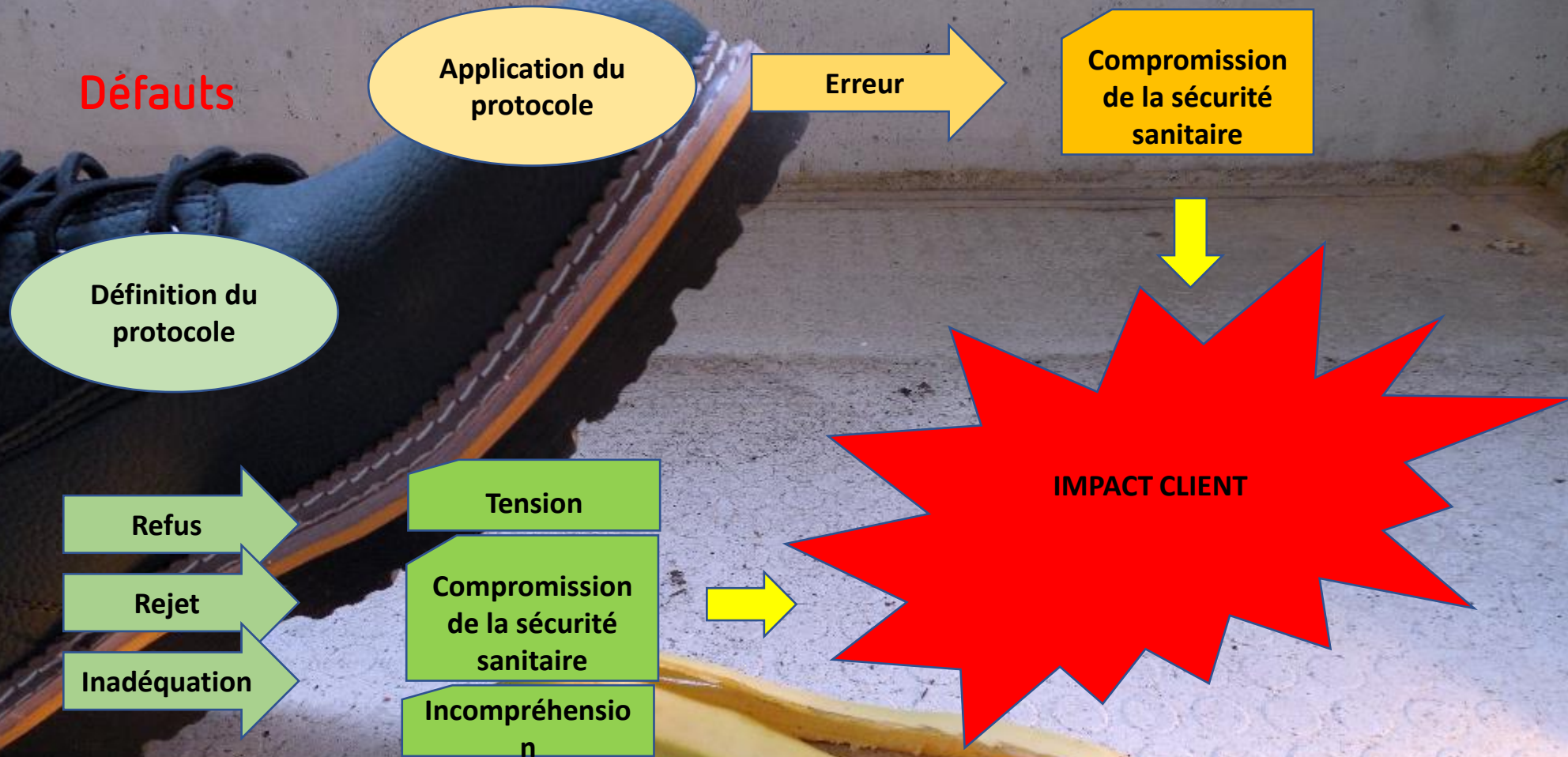
Une situation inhabituelle
Des protocoles nouveaux
Reprise d'activité
Contexte anxiogène
Pression psychologique

Des flux dynamiques
Des activités diverses
Des interactions nombreuses



Les risques

Défauts



Conseil d'Administration Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur - Aix-En-Provence

Eviter les pièges

- Piloter
- Gérer le facteur humain
- Assurer la fluidité
- Maîtriser la logistique
- Adapter au contexte
- Se méfier des fausses bonnes idées
- Respecter quelques règles élémentaires





Garder le cap mais être en mesure de le faire évoluer

Contrôler l'application (indicateurs)

Désigner un pilote (légitimité, autorité)

Suivre les incidents (refus, erreurs)

Exploiter le retour d'expérience

Suivre l'actualité pour adapter si nécessaire



GERER LE FACTEUR HUMAIN



Cheville ouvrière de la mise en œuvre

Soumis aux contraintes et à ses états émotionnels

Maîtriser les protocoles (répéter et s'entraîner)

Réduire la charge mentale (organisation de l'environnement de travail, des flux, de l'espace et du temps)



ASSURER LA FLUIDITE



Simple

Explicable

Applicable

Acceptable





Perte de crédibilité en cas de rupture

Disponibilité locale des moyens



Adapter au contexte



Métier

Clientèle

Type de séjour

Organisation des espaces



ATTENTION AUX FAUSSES BONNES IDEES

Prendre du recul

Mesure le rapport bénéfice / complexité

A résultat égal, toujours choisir la mesure la plus simple



QUELQUES REGLES ELEMENTAIRES

Maîtrise des risques



HOMOGENEITE DU DISPOSITIF

Gestion de crise



COMMUNIQUER ET AGIR

EN CONCLUSION



Simplicité



Sobriété



Efficacité



CONSERVER LA
CONVIVIALITE