

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

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

RÉGION SUD PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

5 MAI 2020 – 10H30

L'ADAPTATION CRUCIALE AUX BESOINS SANITAIRES

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

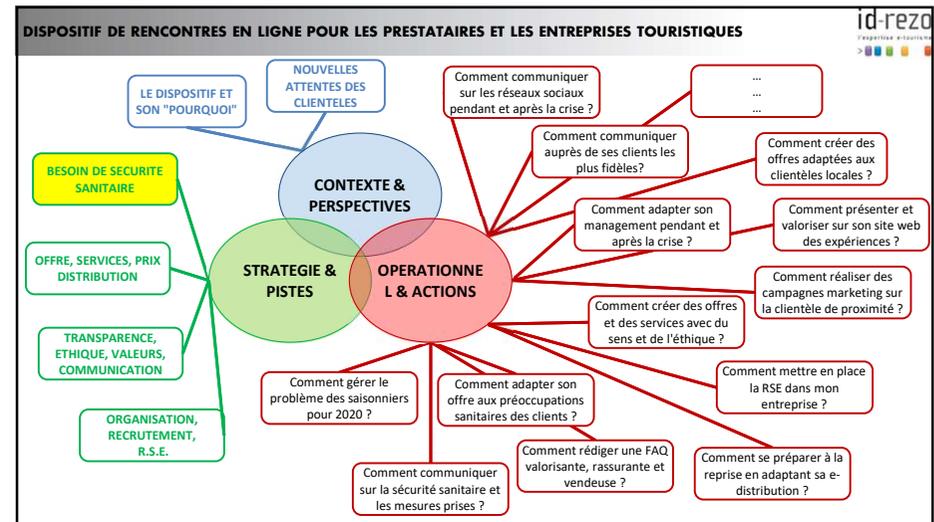
PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE LA RÉGION SUD

Vous êtes environ **900 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.

id-rezo



"A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ




Benoit DUDRAGNE
Fondateur du cabinet BDC
Co-fondateur de la marque « id-rezo »
Consultant pour l'industrie du tourisme

BDC

id-rezo
l'expertise e-tourisme

 <http://bdc-etourisme.com>
 Benoit.dudragne@gmail.com
 www.facebook.com/BDC.Conseil.Etourisme
 <http://twitter.com/BenoitDudragne>
 <https://www.linkedin.com/in/benoitdudragne/>

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

"A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ




Arnaud MAES
Fondateur du cabinet Web2 Conseil.
Co-fondateur de la marque « id-rezo ».
Professeur Associé - Consultant en e-tourisme

id-rezo
l'expertise e-tourisme

 www.web2-conseil-formation.com
 www.id-rezo.com
 arnaud.maes.consulting@gmail.com
 [Facebook.com/Arnaud.Maes.Consulting](https://www.facebook.com/Arnaud.Maes.Consulting)
 [Linkedin.com/in/ArnaudMaes/](https://www.linkedin.com/in/ArnaudMaes/)

Web2 Conseil Formation

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés



L'adaptation cruciale au besoin de sécurité sanitaire

L'enjeu de la mise en place concrète

Que mettre en place et comment le mettre en place?

Faut-il communiquer et en faire des atouts, voire un avantage concurrentiel?

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés



Pourquoi parle-t-on de besoin de sécurité sanitaire ?

Les dimensions majeures à prendre en considération :

- Votre responsabilité en tant que prestataire et employeur / risques sanitaires du virus
- Vos contraintes juridiques associées (Obligations)
- Des contraintes éthiques et commerciales (salariés et clients)
- Communication interne et clientèles

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

id-rezo
RESPIRÉS - ÉVALUÉS

PLAN

- 1 – Bien comprendre le contexte avant d’agir
- 2 – Comment combattre ?
- 3 – Je commence par quoi ?
- 4 – Comment communiquer ?

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

id-rezo
RESPIRÉS - ÉVALUÉS

Le contexte : COVID et déconfinement

R⁰ = Taux de reproduction du virus
R⁰ = une personne contaminate x personne(s)

Si **R⁰ < 1** = valeur « infra-épidémique » : Contagion contenue
 Si **R⁰ > 1** = relance de l'épidémie = risque de **saturation des hôpitaux** si R⁰ élevé



Objectif : contenir R0 au-dessous de la valeur 1

Plusieurs leviers d'action à disposition

1. Gestes « barrières » (masques, lavage des mains, serrage de mains, ...)
2. Distanciation sociale (collective ou personnalisée)

Freins



Accélérateur



© 2020 - Réseau universitaire de santé de la région de la Côte-Nord

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

id-rezo
RESPIRÉS - ÉVALUÉS

Le COVID en chiffres pour comprendre les mesures sanitaires

La durée de l'incubation (porteur non symptomatique)

- **2 à 6 jours** en moyenne, mais jusqu'à **12 jours** (quarantaine de 14 jours) [Institut Pasteur]

Contagiosité

- A l'apparition des symptômes, voire quelques jours avant...

Transmission

- Via les surfaces ou il se dépose et survie
- Via les gouttelettes des personnes infectées

© Copyright ISDC - CENEO - 2020 - Tous droits de reproduction réservés

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

id-rezo
RESPIRÉS - ÉVALUÉS

Les gestes barrières

Gestes barrières de base



Lavez-vous très **régulièrement** les mains



Utilisez un mouchoir à usage **unique** et jetez-le

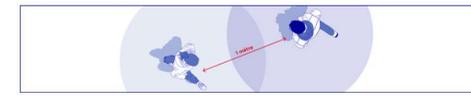


Toussez ou éternuez dans **votre coude** ou dans un **mouchoir**



Saluez sans se serrer la main, évitez les embrassades

La distance sociale préconisée



Contraintes relativement faible

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

2 Types de distanciation

Le confinement : 4 mesures :

- Fermeture des écoles
- Restriction des rassemblements
- Limitation des mouvements de la population
- Cordons sanitaires (quarantaines)

Contraintes et conséquences fortes

- Conséquences sanitaires indirectes à moyens et longs termes **inconnues**
- Approche autoritaire plus ou moins tolérée dans le temps
- Impact économique catastrophique

Permet une gestion de la saturation des services de réanimation : pas d'engorgement

La distanciation personnalisée

- Tests généralisés & Tracking intensif autour des personnes contaminées après série de tests (Singapour, Corée du sud, Taiwan, Suède...)

Contraintes

- Fiabilité des tests
- Attente des tests sérologiques habilités
- Très strict (attention données personnelles)
- Parfois insuffisant (Singapour...)

Permet de mesurer l'immunité de la population

© Copyright BDC - BHEZO - Tous droits de reproduction réservés 2020

La balance du choix politique « Cornélien »



Confinement total
 Limiter la mortalité
 Les hôpitaux saturés
 Ethique
 ...





Déconfinement
 Reprise économique
 Survie des entreprises
 Santé mentale
 ...

Crise économique
 Crise sociale
 Dépression
 Tensions
 ...

2eme pic épidémique
 Saturation réanimation
 Mortalité forte
 Pbm éthique
 ...



© Copyright BDC - BHEZO - Tous droits de reproduction réservés 2020

Paramètres variables à prendre en compte :

- Réaction du virus à la **saisonnalité** disparition ou diminution significative du virus avec l'été
- Traitements thérapeutiques plus ou moins efficaces, « acceptables »
 - Chloroquine
 - Tocilizumab
 - Remdesivir
 - Autres Antiviraux
 - Plasma
 - ...
- Vaccin** (12 à 18 mois)

Ils peuvent impacter soudainement l'évolution de la crise ...

© Copyright BDC - BHEZO - Tous droits de reproduction réservés 2020

Phases de déconfinement

Confinement → Déconfinement transitoire (progressif) → Déconfinement total



Aujourd'hui 11 mai 2 juin N 24 juillet M... 2021/22





100 KM

?

Fin Etat d'urgence sanitaire

Contraintes déplacements
 • Frontière des 100 KM ?
 • Frontières européennes ?
 • Frontières hors UE ?

© Copyright BDC - BHEZO - Tous droits de reproduction réservés 2020

2 – Comment le combattre

Des mesures d'hygiènes :

Isoler ou tuer le virus

Le virus dans l'air

Le virus peut se trouver dans l'air sur de micro particules

- Avec la toux
- Quand on parle
- Sont-elles contagieuses ?
- Elles sèchent dans l'air !
- En fonction de l'humidité
- Temps estimé : jusqu'à 2/3 heures ?



Un principe majeur
AÉRER

FOCUS: ventilation des espaces...

VENTILATION

- **Ouvrir les fenêtres** pour favoriser la ventilation naturelle
- **Anticiper 30 minutes avant toutes prestations** (ménage,...)
- **Laisser les portes ouvertes**

Mais aussi

- **Éviter la climatisation sans renouvellement d'air extérieur**
- Assainir l'air et éviter le renouvellement interne de l'air
- Pour les VMC et climatiseur, nettoyer les filtres régulièrement
- Ventilation négative ou positive augmentée :
ex. 6/10 fois renouvellement dans l'heure
- Nettoyer et désinfecter les gaines de ventilation |Recourir à un professionnel (expert métier)



Hygiène : la durée de vie du Virus

Plastique

2 à 6 jours

Acier inoxydable

3 à 5 jours

Papier, carton

1 jour

Verre, céramique

5 jours

Aluminium

2 à 8 heures

Cuivre

4 heures

Source Le Monde

Doute sur la capacité du virus à générer une infection

La durée de survie augmente avec la concentration de virus

Persistance du virus si Taux d'humidité important

Zones de contact

Protocoles de désinfection

Protocoles de nettoyage et de désinfection

Ou	Quoi	Comment
HALL D'ACCUEIL	OBJETS FIXES ET MOBILES	Lister les zones et objets à nettoyer
CHAMBRES	Poignées de portes, Plaques à pousser	Les fréquences pour chacun (2/jour..)
CUISINE	Seuils et mains courantes	Les temps de latence
PARTIES COMMUNES	Téléphone et clavier téléphonique	Les gestes
PARKING	Tables et chaises	Les équipements à utiliser
...	Distributeurs de café et de boissons	Les produits de nettoyage
	Terminal de paiement	Les produits de désinfection
	Kiosque d'informations du public	L'habillement du personnel
	Points de contact de la poubelle	Bloquez des zones
	Chaises hautes	Enlevez le non indispensable ou dangereux
	télécommande et réveil	(Prospectus, flyers, menu, carte géolocalisation ou au trésor,.... flyers, bibelots...)
	Télévision	...
	Verrou et judas	
	Lampes	
	porte-bagages	
	Interrupteurs	
	Thermostats	
	Poignées de tire-rideaux	
	menu et accessoires	
	cintres,	
	Robinet et poignées des toilettes	
	...	

Fiches conseils métiers et guides pour les salariés et les employeurs

SUPPRIMER LES INTERFACES TACTILES



REPLACER LE TACTILE

- Supprimer les tablettes à disposition du public
- Basculer les écrans en mode affichage dynamique ou les éteindre
- Bloquer physiquement l'accès à l'écran




© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Protocoles de nettoyage et de désinfection



Produit désinfectants les plus utilisés

- L'alcool (éthanol) à 75%
- Eau de **Javel** à la dilution de 1/50 : (l'hypochlorite de sodium (NaClO))
- ...
- *La plupart des désinfectants ménagers courants sont efficaces selon les autorités sanitaires s'ils respectent la norme de virucide NF EN 14476.*

Vigilance sur approvisionnement permanent des consommables



Favoriser le jetable

- Nappes
- Vaisselle
- Lingettes
- Blouses
- Gants
- ...

4 temps

- Nettoyage
- Rinçage à l'eau
- Séchage
- Désinfection



#COVID 19 - APPEL SOLIDAIRE !!!

SURBLOUSES

usage unique
manches longues



entreprises, collectivités, particuliers, ...

AFFICHES ET INFOGRAPHIES À TÉLÉCHARGER


© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés



Et le bio?



A éviter

La Vapeur sèche

Elle tue mais favorise la projection de particules



Biosanitizer S SANISWISS - bidon 5L
891-7008 / SANISWISS SA - 131002

DESCRIPTION:
Nettoyant désinfectant écologique pour les surfaces. La technologie inédite est basée sur l'activation d'une solution H2O (98 %) et H2O2 (2 %). Après utilisation, les principes actifs se dénaturent en eau et en oxygène, ne laissant aucun résidu sur les surfaces ou dans l'air. Par conséquent, il est sans danger pour la santé, l'environnement et non toxique, ce qui en fait un antiseptique adapté à une utilisation quotidienne. L'emploi d'alcool dans un environnement médical, peut causer diverses allergies, y compris des allergies respiratoires cutanées sévères aux patients et personnels soignants. Biosanitizer TM, ne pose problème en raison de sa composition exempte de COV. Avantages : / Economique / ne s'évapore pas / Ecologique / dégradeant en H2O et O2 / Sans COV Composés Organiques Volatiles / Sans risque d'allergies / Surpasse standards microbiologiques / Rapide actif en 30 secs / Multi-usage surfaces / Nettoie au niveau cellulaire / Préserve les matériaux y compris les métaux / Sans résidu ni trace après essuyage / Exempt de produits dangereux Dilution : Prêt à l'emploi. Propriétés microbiologiques : / Bactéricide EN 1040, EN 1275 (<30 secondes) / Fongicide EN 1275, EN 1650, EN 13624 / / Percolotide activée selon EN 14348 / Virucide (<30 secondes) HBV, HCV, HIV, BVDV, grippe humaine, SRAS, vaccinia, H5N1, H1N1, EN 14476 norovirus, adénovirus, minovirus, rotavirus / Sporicide, Clostridium difficile EN 13704.

CATÉGORIE:
Hygiène et stérilisation / Désinfection sol & surface

101,99 € UN



A favoriser

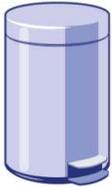
Prix élevé


© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Les déchets aussi



Des poubelles à pédale



INFO SPÉCIALE
CORONAVIRUS COVID-19




Vous devez jeter les mouchoirs à usage unique souillés, les gants et les masques jetables,



dans un sac correctement fermé,



déposé dans les ordures ménagères




© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

FOCUS : matériel/mesure d'hygiène

id-rezo
ESPRIT RESTAURANT

- Borne distributeur automatique de gel hydro alcoolique (les utiliser comme support publicitaire)



MODELE PRO OFFRE SPECIALE COVID 19

BORNE DISTRIBUTEUR GEL HYDROALCOOLIQUE

AVANTAGES

- Distributeur automatique
- Messure tactile
- Écran tactile

CARACTERISTIQUES

- Structure autoportante (180cm)
- Panneau bien couverture éboulé
- Panneau (100x100) en sécurité personnalisé extra
- Plaque acier 12kg de levage
- Petit matériel (seringue, coton, asept)
- Distributeur de Gel hydroalcoolique
- Modèle automatique ou à commande manuelle (disponible, à remplir - gel et gel non fluores)

→ Produit à monter selon notice fournie

OPTIONS SUS

- 1 bidon de gel 5L et son verseur - (50€ (port pour 1 ou offert si commandé dans le pack))
- Récupérateur de gantier - (indispensable pour le moment. En cours de développement)

2AC Garnaud 109, rue Raymond Badoy, 31200 Muret
contact@eyes-up.com - T. 04 67 27 23 22
www.eyes-up.com

L'idée du Prix : 299€-350 € / unité

id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Quelques liens utiles

id-rezo
ESPRIT RESTAURANT

Nettoyage et désinfection COVID-19 : guide de bonnes pratiques
<https://www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/hygiene/nettoyage-et-desinfection.htm>
<https://www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/hygiene/guide-de-bonnes-pratiques-hygiene.htm>

Affiches et infographies à télécharger pour rassurer les clients
<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients>

Protocole pour les entreprises
<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>

Mesure de protection de l'enfance
<https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/covid-19-mesures-protection-enfance.pdf>

Consignes de nettoyage pour prévenir la propagation du COVID-19
<https://www.airbnb.fr/resources/hosting-homes/a/cleaning-guidelines-to-help-prevent-the-spread-of-covid-19-163>

Properly est outil de Management des Services de Ménage et de Maintenance de Booking:
<https://www.bookingsync.com/fr/app-center/194>

Exemple de modèles que vous pouvez soit imprimer ou vous en inspirer (Tarn et Garonne Tourisme)
<https://www.tourisme-tarnetgaronne.fr/espace-pro/lapres-covid-19/>

id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

A éviter

id-rezo
ESPRIT RESTAURANT





id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

La gestion du Linge

id-rezo
ESPRIT RESTAURANT

LAVAGE

- 30 mn à 60°C pour détruire le virus

Mais aussi

- Gants et masque
- Temps de latence : 3 heures avant prise en charge du linge
- Ne pas secouer
- Sac à linge sale dédié et isolé
- 2 temps :
 - Récupération des linges sales
 - Pose linges propres
- Éviter le superflu (enlever les rideaux, les nappes... si possible...)
- Favoriser la sous traitance (expert métier)




id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

id-rezo
EXPERTS ASSURANCE

Gestes barrières

Eviter la transmission directe du virus par un obstacle

Gestes simples pour se protéger et protéger son entourage

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

id-rezo
EXPERTS ASSURANCE

FOCUS : matériel/gestes barrières

- Masque tissu classique | personnalisé | logoté pour les clients (norme AFNOR, DGA,...)
- Masques visières plexi confort avec bandeau ajustable et détachable (pour être lavé) avec mousse confort frontale pour les salariés et **masque logoté** pour les clients

MASQUE TISSU PERSONNALISÉ

AVANTAGES

- Norme AFNOR
- Logoté
- Isolant
- 100% respirable

CARACTÉRISTIQUES

- Double couche 100% coton et 100% polyester
- Impression sublimation numérique HD
- Élastiques latéraux 5mm x canelures au centre
- Lavable et réutilisable
- Dimension plié 8x 17cm

PRIX

Quantité	100	250	500	1000	2000	5000	10000
Prix unitaire	12,00€	11,00€	10,00€	9,00€	8,00€	7,00€	6,00€

MASQUE POLYCARBONATE

AVANTAGES

- 100% plexiglass
- 100% lavable
- 100% respirable
- 100% hygiénique

CARACTÉRISTIQUES

- Masque confort optimal, léger, avec mousse de protection
- Prévu en usage contre la saleté et les éternuements
- Large de confort et en inspiration
- Placage de confort et de lavage
- Facile à nettoyer
- Respirable et polypropylène est deux matériaux en équilibre avec les besoins de protection
- Le masque peut être remplacé

PRIX

Quantité	100	250	500	1000	2000	5000	10000
Prix unitaire	25,00€	22,00€	20,00€	18,00€	16,00€	14,00€	12,00€

*Masque chirurgical (base: grande surface 0,60€) **Masque en tissu de classique (base: grande surface 2,20€)

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

id-rezo
EXPERTS ASSURANCE

FOCUS : matériel/ geste barrière

- Marquage au sol intérieur & extérieur : adhésifs bandes au sol pour créer des lignes d'attente avec espace d' 1 mètres
- Potelet, poteaux de guidage

ADHÉSIF SOL

FORME FLÈCHE

FORME BANDE

AVANTAGES

- Norme AFNOR
- 100% adhésif
- 100% lavable

CARACTÉRISTIQUES

- Marquage au sol, intérieur / extérieur
- Adhésif 100% coton résistant à l'eau, à l'huile, à l'abrasion
- Placification latérale polymère
- Lamination anti-dérapante
- Impression numérique avec personnalisation

PRIX

Quantité	100	250	500	1000	2000	5000	10000
Prix unitaire	19,00€	18,00€	17,00€	16,00€	15,00€	14,00€	13,00€

Potelet, poteaux de guidage

Carrez vos distances

Carrez vos distances

PRIX

Quantité	100	250	500	1000	2000	5000	10000
Prix unitaire	80,00€	75,00€	70,00€	65,00€	60,00€	55,00€	50,00€

* selon taille et quantité ** selon taille et quantité et matière

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

id-rezo
EXPERTS ASSURANCE

La distanciation sociale

Eviter la transmission directe du virus par le toucher et par l'air

Eloigner les individus les uns des autres

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

La Distanciation sociale

LA GESTION DE L'ESPACE

1,5 m entre les personnes

Penser **contacts à éviter** :

- Entre clients
- Entre Salariés
- Entre clients et salariés
- Mais aussi avec les prestataires externes

Gestion des espaces et des zones : Identifier, délimiter et bloquer pour éviter les rencontres

- Les zones publiques
- Les zones privées
- Les zones dédiées COVID (si contaminé(s))

Les outils

Signaux et flux

- Marquage au sol sur fil d'attente
- Signalétique, fléchage
- Sens unique
- Main courante pour guidage
- ...

Espacer des meubles (à plus d'un mètre cinquante)

- Chaises, canapés et fauteuils... espacés
- Espacer les tables et salons

Supprimer l'accès à certains espaces trop risqués

- Plan avec procédure
- ...

Dématérialisation

- QR code
- Alertes sonores (balises sonantes si distance trop faible)

La Distanciation sociale

LA GESTION DU NOMBRE ET DU TEMPS

Limiter le nombre de personnes dans chaque espace

Étirer le temps d'ouverture

Démarrages des visites, des départs espacés, décalés

Prise RDV pour accéder aux services

Proposer des **tranches horaires** (visites, piscine, barbecue, espace loisirs, ...)

- Par catégories de clients
- Nombre limité
- Activités dédiés
- ...

À intégrer dans la valorisation de vos expériences

FOCUS: ex. distanciation pour un hôtel

Entre clients

<http://www.tate.com.hk/>

Argument sanitaire pour rassurer sur :

- **le respect des distances**, ex. *espacement des tables à 1m50*
- **les taux d'occupation** ex. *respect de la limite des 50% d'occupation*
- **les normes sanitaires mises en place** ex. *prise de température des salariés, protocole de désinfection, changement du linge,...*

Sur le terrain

FOCUS: ex. distanciation entre salariés

Entre salariés & clients

<https://www.h10hotels.com/fr/covid19>

Argument sanitaire pour rassurer sur :

- **Renforcement du personnel** de nettoyage
- Augmentation de la **fréquence de désinfection** des chambres et zones communes, zones privées, ...
- **Désinfection des ascenseurs, poignée de portes, ...**
- **Formation du personnel**
- Utilisation de produits recommandés
-

Sur le terrain

FOCUS: ex. email «sanitaire» sur la distanciation sociale



Entre salariés & clients

Sur le terrain

- Argument sanitaire pour rassurer sur la :**
- **gestion de l'espace et des zones**
ex. *procédure d'accueil, bandes de distanciation au sol*
 - **sécurité des collaborateurs**
ex. *hygiaphones, anti-projections en plexi sur les comptoirs*
 - **désinfection des véhicules et points de contact...**
 - ...

FOCUS : matériel/distanciation sociale



- **Panneaux PVC ou signalisation pour le maintien des distances de sécurité entre les clients dans les zones d'attente** (accueil, réception, salle de restaurant..).

L'idée du Prix : 5,5€ - 15€ / unité



FOCUS : matériel/distanciation sociale



- **Cloisons Plexi barrière de comptoir** pour bornes d'accueil ou séparation entre postes de travail et bureau
- **Cloisons bois + plexi 2mm ou bâche transparente**



L'idée du Prix : 92€ - 124€ / unité



Taille 100x 60 x 30 cm vierge | Dispo en 60x80cm, 100x80cm x 100x100cm 120x60cm

Gestion de ses salariés et des clients



Quelles actions spécifiques face aux contraintes sanitaires

La relation au client

id-rezo
ESPEYRES ASSURANCE

**Objectif majeur : assurer sa sécurité sanitaire
Et celle des autres : salariés et clients...**

**Quelle est sa santé actuelle ?
Est-il Contagieux ?
Que faire s'il est ou le devient ?**



Contrôler : avant, à l'arrivée et sur symptômes

- Déclaration des clients (préciser que c'est pour leur sécurité...)
 - A la signature du contrat ?
 - A l'achat de la prestation ?
 - Du déclaratif... signer
- Pour les Séropositifs : certificat ou passeport sanitaire ?
- Application numérique (attente des consignes et de la réglementation)
- Contrôle à l'entrée : Caméra thermique
- Test si des symptômes pendant un séjour

Contraintes juridiques fortes

id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

La relation au client

id-rezo
ESPEYRES ASSURANCE

**Objectif majeur : assurer sa sécurité sanitaire
Et celle des autres : salariés et clients...**

**Quelle est sa santé actuelle ?
Est-il Contagieux ?
Que faire s'il est ou le devient ?**



S'il est contagieux (ou doute)

Avant le séjour

- Refuser l'entrée ou le séjour

Pendant le séjour

- Isoler le client et la famille dans un espace dédié préalablement
- Le prendre en charge d'un point de vu sanitaire en se protégeant (orientation centre de soin, pharmacie...)
- Prévenir toutes les personnes qui ont été en contact
- Prévenir les brigades ?

Après le séjour

- Prévenir les anciens clients et le personnel

**Ne pas improviser
Anticiper avec une
procédure claire
Et une communication
adaptée et empathique**

id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Et si le propriétaire ou gérant est malade ?

id-rezo
ESPEYRES ASSURANCE

**Anticiper si vous êtes malade du coronavirus
(activité de séjour)**

- Fermeture : oui ou non
 - Quelle procédure mettre en place ? (la penser et l'écrire préalablement)
 - Qui la met en œuvre ?
- Pouvez vous vous isoler - Qui peut vous remplacer ?
- Les clients sont-ils en danger ?
- Les informer
- Être souple sur les conditions d'annulation
- ...

id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Vos salariés

id-rezo
ESPEYRES ASSURANCE

**L'employeur est responsable de la santé et de la
sécurité de ses salariés**

« l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et morale des travailleurs » (article L. 4121-1 du Code du travail). »

id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Vos salariés



A faire obligatoirement

Réglementation

- Revoir les conditions de travail en lien avec le **CSE** [Conseil Social et Economique de l'entreprise]
- Réviser le Document Unique d'Evaluation des Risques (**DUER**) en intégrant le risque COVID
- Revoir les **fiches de poste** en intégrant les nouvelles contraintes liées au COVID (avenant)
 - Evolution éventuelle des missions et procédures
 - Consignes particulières de sécurité
- Designier un **personnel référent** « Covid »

Obligation d'information

- Risque pris
- Personnes contaminées
- Réguler leur circulation en fonction des zones de l'établissement



© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Vos salariés



A faire obligatoirement

Santé du personnel

- Vérifier la **santé des employés** : (attention données privées = réglementation appropriée)
 - T° : oui (au domicile ou à l'arrivée sur lieu de travail)
 - Les tests : c'est compliqué
- S'assurer de l'hygiène** du personnel (lavage des mains, masques...)
- Matériel sanitaire à disposition**
 - Lingette
 - Spray désinfectant
 - Mouchoirs jetables
 - Équipement avec procédures
- Vestiaire dédié**
- Formation !!!**

Personnels malades

> Ils restent chez eux !

Liens intéressants

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/article/mesures-de-prevention-dans-l-entreprise-contre-le-covid-19-masques>

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/>

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Les Services extérieurs/ Conciergerie



Objectif majeur : aider à la compensation de la détérioration du service initial...

Ne pas improviser
Anticiper avec des partenaires dont l'hygiène est une priorité

**Comment fluidifier l'expérience?
Créer de la valeur?
Mutualisation de service possible?**

Conseiller et Accompagner

En fonction de votre clientèle

- Orienter sur des prestations de loisir avec les centrales de réservation
- Mutualisation des services (petit déjeuner, repas, circuit, transport...)
- Ex. avec les Pers âgées : proposer des repas et services adaptés*

En limitant les risques

- Connaissance du territoire permet de limiter les risques de regroupement
- Prestataires : transfert de responsabilité à un tiers expert.

En orientant sur applications & produits/services locaux

- Augmentation de la relation client avec des conseils sur les drives et applications
- Ex. Plate-forme de circuit court de producteurs et commerçants locaux/régionaux*



Résultats : Externaliser ses services pour maximaliser ses revenus

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

FOCUS: ex.prestations additionnelles autonomes

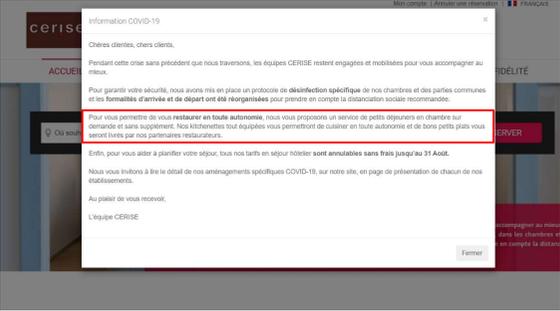


Sur le terrain

Recours à des services de conciergerie ou de services extérieurs :

- Repas en chambre
- Petit déjeuner en chambre
- Plats livrés par des partenaires restaurateurs

>> Apporter des garanties sur les respect d'hygiène de vos prestataires...



<https://www.cerise-hotels-residences.com/>

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Exemple fiches et de rapports



Ex. Adaptation des mesures sanitaires

Ex. Gestion sanitaire des espaces

Ex. Analyse des risques

Ex. Gestion des procédures

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Exemple pratique



Descriptif nouvelle Procédure	Client <ul style="list-style-type: none"> Les clients sonnent Affichage des consignes devant la porte qui est ouverte (description consignes (lien)) Une personne A s'avance jusqu'au marquage bleu au sol Les autres restent en zone délimitée Désinfection des mains personne A Accès aux documents sur la table avec cadeau de bienvenue (ou dans le logement) Renseignement et bilan médical à signer Réception des consignes à respecter pendant le séjour Ecoute des consignes générales d'accueil Il revient au point de RDV dehors pour accès au Gite 	Points de vigilance : <ul style="list-style-type: none"> Attention aux enfants qui risquent de ne pas respecter les consignes Attention par mauvais temps Préparer un dossier pour chaque client en amont ...
	Véronique : <ul style="list-style-type: none"> Lavage des mains et masque obligatoire Vérifie que les consignes sont respectées par le client : <ul style="list-style-type: none"> o Masque o Respect des zones o Désinfection des mains o ... Avance jusqu'à la zone de réception délimitée Discours de bienvenue avec premières consignes sanitaires Questionnement et réception du bilan médical signé Distribution des consignes sanitaires écrites à signer (transmission préalable souhaitée) Réponses aux questions des clients Laisse les clients sortir Les rejoint dehors au point de RDV 	

id-rezo

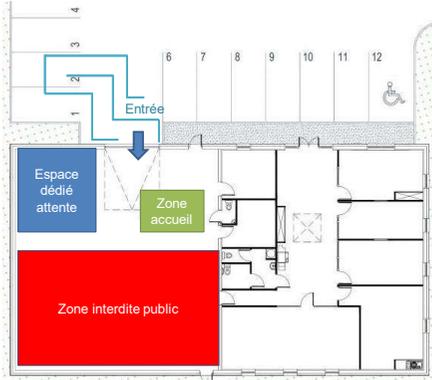
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Enrichir d'un plan



Enrichir d'un plan avec:

- les zones délimitées
- Les flux identifiés
- Jouez avec les couleurs
- Intégrer dans les procédures salariés
- Intégrez dans les documents de communication
- Dans le DUER
- ...



id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Recommandations



Mêmes démarches pour :

- Votre **parcours employé**
- Votre **parcours fournisseur**

Tester avant l'arrivée de vos clients :

- Simulez** un mise en scène pour vous confronter au réel

Simplifier le plus possible

- Pouvez vous **supprimer certaines étapes ?**

Faire référence à la procédure dans la fiche de poste de vos salariés

- Faire signer
- Former

id-rezo

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

4 – Comment communiquer ?

La communication sanitaire

Cibles	Objectifs	Supports	Périodes
Salariés	Les informer sur : <ul style="list-style-type: none"> • Les mesures sanitaires prises • Les risques encourus Les rassurer sur l'exercice de leur métier	Affichage Courrier Mail Livret sanitaire ...	Tout le temps Tenir à jour en fonction des évolutions
Clients	Les rassurer sur : L'engagement sanitaire de l'entreprise = sécurité Les informer sur les nouvelles règles de fonctionnement (contraintes pour leur sécurité) Les informer sur l'actualité sanitaire de l'établissement	Site web : <ul style="list-style-type: none"> • Page FAQ • Pages dédié • Rubriques spécifiques Réseaux sociaux	Avant le séjour A la contractualisation A l'accueil Pendant le séjour
Partenaires (Filières, Offices de Tourisme, Mairie,...)	Les informer sur : L'engagement sanitaire de l'entreprise = sécurité pour valoriser l'établissement dans leur propre communication Se valoriser au regard des nouveaux critères sanitaires	Intégrer leurs animations locales Rencontres physiques Message personnalisé avec liens vers site web	Le plus tôt possible Quand vous êtes opérationnel

La communication

Elaborer et communiquer le règlement intérieur

- **Dire ce que l'on fait et [...] faire ce que l'on dit...**
- Auto-déclaration
- Suivre les manuels Qualité « Sanitaire »

Etre dans l'agilité

Communiquer sur les mesures de prévention prises

- Mise en évidence **des recommandations officielles**
- Après le départ des locataires précédent,
- A votre arrivée,
- Pendant votre séjour,...

Procédure inspirée des consignes de nettoyage Airbnb
<https://www.airbnb.fr/resources/hosting-homes/a/cleaning-guidelines-to-help-prevent-the-spread-of-covid-19-163>

FOCUS: ex. Page web sanitaire pour un gîte

COVID19 : Nos actions de prévention en place

Parce que la sécurité de nos clients et de nos personnels est notre priorité absolue, nous avons élaboré (à partir des recommandations du Centre de Prévention et de Contrôle des Maladies (CDC) les mesures de prévention – protection ci-dessous, qui mises en place depuis début avril 2020.

Nous sommes par ailleurs à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions à ce sujet, et mettre en place des mesures ou procédures supplémentaires pour votre séjour au Campus.

AVANT VOTRE SEJOUR

1. Nous vous recommandons de porter un masque pendant le voyage (pour le personnel, qui est tenu de porter un masque pendant le déplacement).

2. A l'arrivée au gîte (accueil et parties communes) pendant 10 minutes de tous les clients.

3. Nettoyage au dilué de PSE (désinfectant à base de peroxyde d'hydrogène) au point d'accueil.

4. Nettoyage au dilué de PSE (désinfectant à base de peroxyde d'hydrogène) au point d'accueil.

5. Nettoyage au dilué de PSE (désinfectant à base de peroxyde d'hydrogène) au point d'accueil.

6. Nettoyage au dilué de PSE (désinfectant à base de peroxyde d'hydrogène) au point d'accueil.

7. Nettoyage au dilué de PSE (désinfectant à base de peroxyde d'hydrogène) au point d'accueil.

8. Nettoyage au dilué de PSE (désinfectant à base de peroxyde d'hydrogène) au point d'accueil.

9. Nettoyage au dilué de PSE (désinfectant à base de peroxyde d'hydrogène) au point d'accueil.

10. Nettoyage au dilué de PSE (désinfectant à base de peroxyde d'hydrogène) au point d'accueil.

FOCUS: ex. Page web sanitaire dédiée pour des gîtes

Argument sanitaire pour rassurer sur l'hygiène et la propreté de l'établissement

<https://loirigitesdeluxe.fr/special-covid-19/>

<https://www.lemoulindefortie.com>

FOCUS: ex. Page accueil pour un gîte

Argument sanitaire pour rassurer

- sur l'hygiène et la propreté de l'établissement
- jouer avec les retours « clients » sur la notation sanitaire de l'établissement

<https://lamaisondeline.fr>

39 4,7 sur 5 étoiles

5 étoiles	33
4 étoiles	4

FOCUS: ex. Post « sanitaire » sur Facebook

Argument sanitaire pour rassurer sur l'hygiène et la propreté de l'établissement

www.chaletdumoulin.fr

FOCUS: ex. Infographie des consignes et règles

Argument sanitaire pour rassurer sur l'hygiène et la propreté de l'établissement

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

FOCUS: ex. Infographie des consignes et règles



LES CAVISTES INDÉPENDANTS S'ENGAGENT A...

Face au Coronavirus, nous Cavistes Indépendants restons ouverts car nous sommes considérés comme **magasin de première nécessité**. Un retour au commerce de proximité nécessaire ! Le plus important est de **privilégier avant tout la santé des personnes qui nous entourent.**

HYGIÈNE DANS NOS COMMERCES
Désinfection régulière des poignées de portes, lavage intérieur des verres et coupeurs de dégustation...

GARDER UN AIR SAIN
Aérer régulièrement nos commerces pour renouveler l'air ambiant.

ÉVITEZ LES CONTACTS RAPPROCHÉS
Promis on ne serre pas la main de nos clients et on ne leur fait pas la bise !!

SE LAVER LES MAINS
Et cela le plus souvent possible. Mais aussi inciter nos collaborateurs et nos clients à le faire avec à disposition des stations hydroalcooliques.

RESPECTER LES GESTES DE PRÉCAUTION
Tousser ou éternuer dans son coude...

ANNULEZ NOS DÉPLACEMENTS
Reporter tous nos déplacements non essentiels comme par exemple notre Assemblée Générale.

... VOUS LIVRER GRACE A CAVISTE AUTHENTIQUE !

Argument sanitaire pour rappeler les consignes et règles en direction des clients