

GUIDE DE BONNES PRATIQUES DES ADHÉRENTS d'ADN TOURISME

**« Réouverture et
Reprise d'activité des structures du réseau (Offices de
Tourisme, Comités Départementaux du Tourisme, Agences
Départementales du Tourisme, Comités Régionaux du
Tourisme et Agences Régionales du Tourisme) dans le
contexte de la crise sanitaire COVID-19 »
V5 – 7 mai 2020**

INTRODUCTION

Ce guide de Bonnes Pratiques pour la réouverture et la reprise d'activité est une **synthèse des suggestions de Bonnes Pratiques identifiées au sein du réseau des adhérents d'ADN Tourisme**. Il est destiné à l'ensemble des structures adhérentes, avec des particularités pour les Offices de Tourisme accueillant du public.

Il a été rédigé par un **Groupe de Travail représentatif de l'ensemble des adhérents sur l'ensemble du territoire** composé de Directeurs-trices et salarié-es d'Offices de Tourisme, Directeurs-trices et salarié-es de Comités Départementaux du Tourisme et Agences Départementales du Tourisme (disposant ou non de centrales de réservation), Directeurs de Comités Régionaux du Tourisme et Auditeurs agréés Marque Qualité Tourisme spécialisés en santé et sécurité au travail.

Que toutes et tous soient sincèrement remercié-es pour leurs précieuses contributions.

Ces « Bonnes Pratiques » n'ont pas vocation à se substituer aux directives réglementaires, mais bien de **partager au sein de notre réseau des suggestions ou initiatives locales pour aider à définir avant la réouverture et à terme une organisation adaptée vis-à-vis des salariés, visiteurs, socio-professionnels et hébergeurs locatifs**, en :

- Veillant à la sécurité sanitaire de chacun,
- Rassurant la clientèle touristique sur l'ensemble des territoires,
- Maintenant la qualité de service de notre réseau,
- Assurant la continuité des missions menées,
- Poursuivant à l'échelle du territoire, les actions de promotion de la destination, de commercialisation en lien avec les partenaires et prestataires, d'animation et événementiel selon les autorisations délivrées

Chaque structure décidera des modalités de sa réouverture.

■ **METHODOLOGIE** : Afin de recueillir les suggestions des membres du Groupe de travail, 4 questions principales déclinées en sous-thématiques leurs ont été proposées via un questionnaire :

1. Lors de la réouverture, quelles seraient vos suggestions de **Bonnes Pratiques en matière sanitaire vis à vis des salariés ?**
2. Lors de la réouverture des Offices de Tourisme et Centrales de réservation, quelles seraient vos suggestions de **Bonnes Pratiques en matière sanitaire vis à vis des visiteurs accueillis** (selon les clientèles, types d'accueil et services proposés) ?
3. Quelles seraient vos suggestions de **Bonnes Pratiques pour accompagner les socio-professionnels ?**
4. Dans le cadre d'une charte « grand public » des adhérents ADN Tourisme affichée au sein des Offices de Tourisme **accueillant du public**, quels seraient selon vous 5 principaux engagements à valoriser ?

Une réunion de debriefing entre participants a ensuite été organisée.

Ce guide est un document provisoire et sera complété voire amendé par le Ministère du Travail.

LIENS UTILES :

- Protocole national de déconfinement (<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>)
- Affiche sur les gestes barrières (https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barrieres_fr.pdf)
- Mesures employeur (https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_obligations_employeurs.pdf)



PLAN DU GUIDE DE BONNES PRATIQUES

1. Bonnes Pratiques en matière sanitaire vis à vis des salarié-es de l'ensemble des structures

■ **FICHE N°1** : ASSURER L'HYGIENE ET LA SECURITE SUR LE LIEU DE TRAVAIL, ADAPTER SA COMMUNICATION INTERNE ET SON ORGANISATION, VEILLER AU TRANSPORT DES SALARIE-ES

2. Bonnes Pratiques en matière sanitaire vis à vis des visiteurs accueillis par les Offices de Tourisme ou au sein des structures gérées par des Offices de Tourisme

■ **FICHE N°2** : ACCUEILLIR LES VISITEURS INDIVIDUELS

■ **FICHE N°3** : ACCUEILLIR LES GROUPES ET REALISER DES VISITES GUIDEES SUR LE TERRITOIRE

■ **FICHE N°4** : OUVRIR LES ESPACES BOUTIQUE

■ **FICHE N°5** : POURSUIVRE LA COMMERCIALISATION ET LA BILLETTERIE

■ **FICHE N°6** : ORGANISER DES EVENEMENTS ET DES ANIMATIONS (A CREER ULTERIEUREMENT SELON L'EVOLUTION DES DIRECTIVES DE L'ETAT)

■ **FICHE N°7** : ACCUEILLIR AU SEIN DE STRUCTURES GEREES PAR LES OFFICES DE TOURISME (EX : RESTAURANTS, SITES DE VISITE, BASE NAUTIQUE OU DE LOISIRS, MUSEE...)

3. Bonnes Pratiques pour accompagner les socio-professionnels

■ **FICHE N°8** : ADAPTER LA PROMOTION A L'ECHELLE DE LA DESTINATION

■ **FICHE N°9** : INFORMER LE PUBLIC SUR LES SOCIO-PROFESSIONNELS

■ **FICHE N°10** : INFORMER, FORMER, SENSIBILISER LES SOCIO-PROFESSIONNELS ET LEUR PROPOSER DES OUTILS



1. BONNES PRATIQUES EN MATIERE SANITAIRE VIS A VIS DES SALARIÉ-ES DE L'ENSEMBLE DES STRUCTURES

FICHE N°1

BONNES PRATIQUES EN MATIERE SANITAIRE VIS A VIS DES SALARIÉ-ES DE L'ENSEMBLE DES STRUCTURES

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

- *Identifier les risques au regard du COVID-19 (équipements et locaux, travail en équipe, accueil du public, sans oublier les risques psycho-sociaux tant au télétravail qu'en présentiel) et mettre à jour le Document Unique d'Evaluation des Risques et l'afficher (cf la fiche juridique dédiée sur la plateforme juridique réservée aux adhérents sur le site ADN Tourisme).*
- **Actualiser le règlement intérieur**
- **Construire le plan de reprise en association avec le CSE, le service de santé au travail et les salariés (un plan type avec les thématiques à aborder est disponible auprès du cabinet Kapstan)**
- Désigner un référent « sanitaire » en charge de la formation (échanges/discussions), aide à l'auto-auto-évaluation de chacun sur ses pratiques
- Communiquer le nom et les coordonnées du référent à l'ensemble des salarié-es
- Afficher les consignes de sécurité et d'hygiène
- 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).
- Pour les caractéristiques précises des masques se référer au protocole national de déconfinement : <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>
- Faire fabriquer localement selon les recommandations du Guide Afnor des masques personnalisés à la destination (https://masques-barrieres.afnor.org/home/telechargement?_ga=2.32385790.1760088471.1588691300-1737101776.1579687057)
- Appliquer du gel hydroalcoolique ou se laver les mains toutes les heures (avec du savon et suivant un protocole vidéo rappelant la méthode et la durée)
- Eviter l'usage des gants et privilégier le lavage régulier des mains
- Disposer des matériels d'entretien et de désinfection en continu près des équipements communs
- Définir, mettre en place des protocoles de désinfection et de nettoyage renforcés et adaptés selon les équipements, espaces et surfaces de travail (ex : ordinateurs, téléphones « partagés », accueils, salles de pause, toilettes du personnel, poignées de porte, rampes d'escalier..) et mettre en place un ou des documents de suivi (se référer au protocole national de déconfinement : <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>)
- Aérer au moins toutes les 3 heures pendant 15 min chaque pièce ou espace fermé selon les recommandations du protocole national de déconfinement
- Conseiller à chaque salarié de changer intégralement sa tenue vestimentaire de manière quotidienne et recommander de prendre une douche dès le retour au domicile

- Adapter les postes de travail pour respecter les distances de sécurité sanitaire (4 m² minimum par personne selon les recommandations du protocole national de déconfinement précisant les règles de calcul de superficie) et les séparer quand cela est possible
- Limiter au maximum les entrées dans les bureaux et prendre l'habitude d'échanger sur le pas de la porte
- Inciter à ne pas utiliser le matériel des autres salariés, et limiter le partage aux outils essentiels (imprimantes, photocopieurs...)
- Supprimer les porte-manteaux collectifs
- Privilégier la prise des repas dans les bureaux pour les personnes en back-office
- Privilégier les thermos de boisson chaude et les bouteilles d'eau individuels

• **Particularités pour les Offices de Tourisme accueillant du public :**

- Installer des structures en plexiglass au niveau de l'accueil
- Séparer physiquement les missions back office et front office
- Dans la mesure du possible, laisser les portes de l'accueil ouvertes
- Faire nettoyer tous les jours les tenues du personnel (pour l'accueil)

2 Adapter sa communication interne

- Bien préparer en équipe la réouverture
- Echanger régulièrement avec les collaborateurs pour adapter les mesures
- Mettre en place une cellule d'écoute, des séquences de partage et de prises de parole à l'attention du personnel
- Mettre à disposition des fiches d'information et de sensibilisation : un salarié a des symptômes, est malade, à une personne infectée dans son entourage, a des craintes, des doutes : que faire ?

3 Adapter son organisation

- Moduler les heures de prises de services pour éviter d'être en contact avec beaucoup de monde au même moment
- Adapter les horaires de travail et favoriser les rotations du personnel (ex : roulement afin de limiter le nombre de personnes en pause)
- Intégrer dans la charge de travail du personnel tous les besoins relatifs à l'hygiène
- Proposer la poursuite du télétravail pour les missions en back office
- Utiliser les outils en ligne et de partage pour centraliser l'information et organiser/faciliter le travail entre les salariés présents et ceux qui sont en télétravail
- Privilégier la vision conférence pour les réunions entre sites ou avec les partenaires

■ **Particularités pour les Offices de Tourisme accueillant du public :**

- Adapter les horaires d'ouverture et le nombre de conseillers en séjours à la fréquentation touristique

- Sensibiliser et former le personnel permanent et saisonnier à un nouveau protocole d'accueil des publics (gestes barrière adaptés, bienveillance et rassurance renforcées)
- Désigner si possible une personne en charge d'effectuer certaines tâches systématiquement pour éviter la contamination par support (et pas le plus grand nombre qui agit) ex : accueil téléphonique sur une journée
- Eviter si possible les rotations de personnels entre BIT

4

Veiller au transport des salarié-es

- Limiter le covoiturage pour les déplacements privés et professionnels
- Limiter l'utilisation des véhicules partagés
- Limiter les déplacements entre les lieux d'accueil
- Privilégier les rendez-vous téléphoniques avec les socio-pro pour éviter les déplacements
- Transmettre les informations relayées par les transports en commun
- Mettre à disposition du matériel : masques et gel hydroalcoolique
- Fournir un flacon de gel hydroalcoolique pour chaque voiture
- Définir et mettre en place un protocole de nettoyage et désinfection pour les véhicules de service
- Fournir des consignes sur le lavage des mains dès l'arrivée sur le lieu de travail
- Intégrer les parkings privés réservés au personnel aux mesures de prévention (plan de circulation, gestion des emplacements et des flux...)

DOCUMENT PROVISOIRE



2. BONNES PRATIQUES EN MATIERE SANITAIRE VIS A VIS DES VISITEURS ACCUEILLIS PAR LES OFFICES DE TOURISME¹

FICHE N°2

ACCUEILLIR LES VISITEURS « INDIVIDUELS » AVEC LES EQUIPES DES OFFICES DE TOURISME

1 Définir et mettre en place une nouvelle stratégie d'accueil, et selon les objectifs, la fréquentation :

- Adapter les horaires d'ouverture des lieux d'accueil
- Proposer un accueil à l'extérieur du lieu d'accueil
- Restreindre ou suspendre l'ouverture des BIT secondaires
- Restreindre ou suspendre les sorties des BIT mobiles
- Mettre en place sur le terrain des équipes mobiles identifiables, bien équipées et protégées pour informer et conseiller
- Communiquer largement et promouvoir les possibilités d'accueil à distance
- Développer les chats interactifs en ligne
- Accroître les échanges via les réseaux sociaux
- Proposer des rendez-vous à des horaires de moindre fréquentation ou information donnée avec des rendez-vous en ligne en visio
- Adapter le message du répondeur et les mails de réponses automatique pour donner les informations les plus importantes

2 Adapter l'accueil « physique » au sein des Offices

- 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)
- 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)
- Gérer les files d'attentes extérieures et intérieures avec un marquage au sol (1 mètre minimum)
- Inciter les familles ou les groupes d'amis afin qu'une seule personne entre dans l'office
- Distribuer du gel hydroalcoolique à l'entrée
- Condamner les éventuels « tourniquets » pour éviter les contacts avec les mains.
- Afficher les gestes barrières et les dispositifs de prévention par l'office envers les visiteurs
- Traduire en langue étrangère les consignes relatives au respect des règles (distanciation sociale, gestes barrière) selon la fréquentation de l'Office
- Mettre en place un chemin de déambulation ou « parcours client » pour limiter les flux et les croisements

¹ selon les clientèles, types d'accueils et services proposés

- 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)
- Réduire le nombre d'éléments présents sur les bornes d'accueil
- Limiter les dispositifs d'accueil « au-devant » des visiteurs au sein des lieux d'accueil
- Mise en place d'un TPE avec double boîtier (1 pour le conseiller et 1 pour le client)
- Limiter la documentation à disposition et imprimer à la demande ou orienter vers les documents dématérialisés
- Inviter les prestataires à envoyer à l'office leurs brochures sous format numérique pour envoi à la demande
- Afficher de façon visible de l'extérieur des informations ou documentation habituellement communiquées à l'intérieur
- Proposer un distributeur de lingettes pour l'utilisation des bornes ou tablettes interactives
- Limiter ou supprimer les outils d'immersion interactive (ex : casque)
- Limiter les assises, espaces Wi-Fi et espaces enfants
- Supprimer les fontaines à eaux
- Supprimer les poubelles intérieures à destination des visiteurs
- Vérifier régulièrement le respect de l'ensemble des mesures concernant les règles de distanciation sociale
- Définir et mettre en place des protocoles de nettoyage renforcés et adaptés selon les équipements (ex : tablettes en libre-service, présentoirs, accueils...)

DOCUMENT : PROVISoire

FICHE N°3

ACCUEILLIR LES GROUPES AVEC LES EQUIPES DES OFFICES DE TOURISME OU DANS UN AUTRE LIEU ET REALISER DES VISITES GUIDEES SUR LE TERRITOIRE

- 1 Adapter son offre de visites proposée**
 - Privilégier les visites de plein-air
 - Proposer des visites de type Rallye avec des départs différés
 - Privilégier si possible les visites auprès de partenaires engagés dans une charte qualité sanitaire validée garantissant la protection des touristes
 - Proposer des kits « découverte de la ville » à acheter à l'accueil, avec possibilité de l'effectuer librement, sans accompagnement
- 2 Adapter l'organisation des visites**
 - Contacter au préalable les communes, sites, diocèses pour les lieux religieux afin d'établir la liste et les exigences de sécurité sanitaires dans les lieux à visiter
 - Limiter le nombre de personnes par visite selon directives réglementaires à venir
 - Diviser les groupes afin de respecter les distances de sécurité et conserver une qualité de médiation
 - Limiter le nombre de personnes par rapport à la capacité pour les dispositifs de transport de personnes (embarcation, calèche, trains touristique) afin de respecter les règles de distanciation sociale
 - Systématiser la réservation des visites guidées en amont
 - Accroître les créneaux de visite
- 3 Adapter le déroulement des visites**
 - Mettre à disposition du gel hydroalcoolique pour le guide et les participants
 - Equiper les guides de visière et de masque
 - Imposer le port d'un masque par les participants et proposer des masques à la vente ou l'inclure au prix de la visite
 - Veiller au respect des distances entre les participants
 - Limiter l'entrée au sein de l'Office au seul guide lors des départs de visite
 - Définir des zones pour l'accueil des groupes à l'extérieur de l'Office
 - Afficher sur les lieux d'accueil de groupes les gestes barrières et des dispositifs de prévention (ex : point de départ de visite, plateforme d'accueil des autocars, départ de train touristique)
 - Traduire en langue étrangère les consignes relatives au respect des règles (distanciation sociale, gestes barrière) selon la fréquentation de l'Office
 - Rappeler systématiquement les consignes par le guide en début de visite (Gestes barrière et distanciation sociale)
 - Utiliser des audiophones ou un système d'amplification
 - Prévoir un protocole de nettoyage et désinfection des audiophones
 - Pour les locations de matériel (vélo, paddle, gyropode...), définir et mettre en place des protocoles de nettoyage renforcés et adaptés selon les équipements

FICHE N°4

OUVRIR LES ESPACES BOUTIQUE

1 Adapter son offre et des modalités de vente

- Proposer de nouveaux produits
- Développer la vente en ligne et les système « Click and Collect »

2 Adapter l'accès à l'espace boutique et la présentation des produits

- Limiter l'accès à l'espace boutique à un nombre restreint de personnes en fonction de sa superficie (4 m² par personne selon les recommandations du protocole national de déconfinement précisant les règles de calcul de superficie)
- Mettre en place d'une file d'attente spécifique à l'espace boutique et veiller au respect des distances avec un marquage au sol (1 mètre minimum)
- Selon la superficie de l'espace boutique, inviter à suivre un « parcours client »
- Traduire en langue étrangère les consignes relatives au respect des règles (distanciation sociale, gestes barrière) selon la fréquentation de l'Office
- Ne présenter qu'un article avec un affichage interdisant de les toucher
- Proposer un accompagnement individualisé afin que les clients n'aient pas à toucher les produits (ex : présentation de livres ou topoguides)
- Indiquer des numéros sur les cartes postales ou les magnets et mettre le stock à disposition immédiate du conseiller
- Interdire l'essayage des textiles
- Définir et mettre en place des protocoles de nettoyage renforcés et adaptés selon les équipements (ex : bornes de paiement, présentoirs)

3 Définir et mettre en place de nouvelles modalités de paiement

- Afficher de façon visible les tarifs des produits proposés
- Si possible, privilégier un poste d'encaissement dédié
- Mettre en place un dispositif de protection à la caisse en plexiglass
- Dans la mesure du possible : utiliser un pistolet à code barre pour éviter de toucher les objets et laisser les clients les mettre en sacs s'ils le souhaitent
- Privilégier le recours au paiement par carte et sans contact en informant de l'augmentation du plafond
- Selon les possibilités, envoyer les tickets de caisse par e-mail
- Sensibiliser au paiement par chèques vacances dématérialisés
- En cas de paiement en espèce et de remise de monnaie, mettre en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de main à main)

FICHE N°5

POURSUIVRE LA COMMERCIALISATION ET LA BILLETTERIE

1 Adapter son offre et les modalités de vente

- Privilégier si possible les offres de prestataires ou partenaires engagés dans une charte qualité sanitaire validée garantissant la protection des touristes
- Mettre en avant des offres commerciales intéressantes (facilité d'annulation, services plus proposés)
- Solliciter auprès des prestataires commercialisés la communication de leurs modalités d'accueil spécifiques afin de les envoyer/communiquer aux clients
- Développer la vente en ligne et les systèmes « Click and Collect »

2 Adapter l'accès et la vente à la billetterie et au service de « commercialisation »

- Limiter l'accès à la billetterie et à l'activité « commercialisation » à un nombre restreint de personnes en fonction de l'activité et de la superficie et des postes disponibles
- Mettre en place d'une file d'attente spécifique à la billetterie et à l'activité « commercialisation » et veiller au respect des distances avec un marquage au sol (1 mètre minimum)
- Proposer un drive "billetterie" avec date et créneau de retrait des billets pré-réservés, convenus avec le client
- Selon les possibilités, envoyer par e-mail les billets, vouchers et modalités spécifiques d'accueil communiquées par les prestataires
- Concernant les billets à rembourser suite à l'annulation de spectacles, contacter chaque client afin de leur communiquer les modalités de remboursement et encourager la transmission de pièces par email pour éviter aux clients un déplacement
- Définir et mettre en place des protocoles de nettoyage renforcés et adaptés selon les équipements (ex : bornes de paiement, présentoirs)

3 Définir et mettre en place de nouvelles modalités de paiement

- Proposer l'envoi de devis, factures par e-mail
- Privilégier le recours au paiement par carte et sans contact
- Sensibiliser au paiement par chèques vacances dématérialisés
- En cas de paiement en espèce et de remise de monnaie, mettre en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de main à main)

FICHE N°6

ORGANISER DES EVENEMENTS ET DES ANIMATIONS PAR L'OFFICE DE TOURISME A L'ECHELLE DU TERRITOIRE

- *Fiche à créer selon les directives à venir de l'Etat.*

FICHE N°7

ACCUEILLIR AU SEIN DES STRUCTURES GERÉES PAR UN OFFICE DE TOURISME (EX : RESTAURANT, SITE DE VISITE, BASE NAUTIQUE OU DE LOISIRS, MUSEE.....)

- *Fiche à créer avec des liens vers les documents utiles par activités (en attente des fiches du Ministère du Travail).*

DOCUMENT PROVISOIRE



3. BONNES PRATIQUES POUR ACCOMPAGNER LES SOCIO-PROFESSIONNELS A LA REOUVERTURE DE LEUR ETABLISSEMENT

FICHE N°8

ADAPTER LA PROMOTION A L'ECHELLE DE LA DESTINATION

- Définir et mettre en œuvre un plan de communication de sortie de crise
 - Actualiser le plan de promotion et communication concernant les cibles (clientèle locales et régionales) et les thématiques à valoriser :
 - Proximité,
 - Tourisme durable et en particulier les circuits courts pour répondre aux besoins des populations locales (ex : les drive fermiers, les livraisons à domicile pour les produits locaux...)
 - Ressourcement, "Grand Air", espaces protégés, nature
 - Personnifier et humaniser l'offre (offre davantage axée sur le prestataire que sur l'offre en elle-même.)
 - Rassurer les clients en communiquant sur les protocoles sanitaires mis en place par exemple par les restaurants, hôtels, sites de visite....
 - Renforcer la communication sur les sites internet et les réseaux sociaux
 - Développer des communications spécifiques (ex : Fenêtre sur...)
 - S'appuyer davantage sur la presse locale
 - Sensibiliser les socio pros sur l'importance de la compétitivité numérique, pour la promotion de leur activité.
 - Transmettre aux socio-pro et hébergeurs des supports de communication de la destination ou du territoire (photos, vidéos et textes ou lien web)
-
- **Particularités pour les Offices de Tourisme :**
 - Revoir l'ensemble des fiches des adhérents sur le site internet de l'Office en les rendant plus « humains » (photo du prestataire, ses engagements en matière d'hygiène et sanitaire, son petit +, ce qu'il aime faire sur la destination)
 - Proposer aux partenaires la livraison de documentation en déposant des cartons ou sacs sans contact physique (Demande par mail pour fixer les jours et horaires de livraison)

FICHE N°9

INFORMER LE PUBLIC SUR LES SOCIO-PROFESSIONNELS

- Mettre à jour en temps réel les informations relatives à chaque professionnel du territoire (ex : horaires d'ouverture, services proposés, mesure d'hygiène et sécurité mis en place) dans les bases de données de chaque Office
- Ajout dans les bases de données d'un ou plusieurs champs "covid-19" où il sera possible de façon précise et harmonisée de noter les efforts et nouvelles initiatives des prestataires touristiques
- Veiller à la remontée de ces données sur la base nationale DATA-Tourisme afin de permettre une diffusion large de ces informations auprès du grand public
- Retravailler les descriptifs et informations pratiques liées aux professionnels en valorisant les actions sécurisantes
- Approfondir les informations liées aux commerces, marchés et services de proximité (site internet, réseaux sociaux)
- Valoriser les initiatives locales favorisant les circuits courts

DOCUMENT PROVISOIRE

FICHE N°10

INFORMER, FORMER, SENSIBILISER LES SOCIO-PROFESSIONNELS ET LEUR PROPOSER DES OUTILS DEDIES

- Poursuivre des échanges réguliers avec les socio-professionnels du territoire et maintenir le contact avec ceux dont les établissements sont fermés
- Définir et mettre en œuvre un plan de communication spécifique à l'attention des socio-professionnels (ex : newsletter, partage de revues de presse)
- S'appuyer sur les organismes de formation du réseau pour proposer aux professionnels des web-séminaires ou ateliers dématérialisés liée à la crise sanitaire (ex : sécurité sanitaire et hygiène, communication non anxiogène, aides financières, attentes particulières des clientèles)
- Proposer des réunions ou webinaires sur les bonnes pratiques / filières, organiser les partages d'expérience entre socio-professionnels
- Créer et diffuser un glossaire des contacts utiles : médecine du travail, CCAS, ARACT, ...

■ Particularités pour les organismes accompagnant les loueurs de meublés (notamment sur le classement) ou les chambres d'hôtes :

- Diffuser :
 - un guide validé sur la sécurité sanitaire dans les hébergements
 - une proposition de charte "propreté" ou "sanitaire" travaillée avec les hébergeurs eux-mêmes et validée, précisant les procédures de ménage, d'accueil, de conseil à leurs clients et pouvant être communiquée aux clients
- Proposer des réunions ou webinaires sur les bonnes pratiques / filières, organiser les partages d'expérience entre loueurs de meublés et propriétaires de chambres d'hôtes.

DOCUMENT PROVISoire