

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 »

3 juillet 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 et initiatives locales pour aider à définir avec les élus et en équipe une organisation efficace et adaptée vis-à-vis des salariés, visiteurs, socio-professionnels**, 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 selon ses clientèles, les flux, les territoires, les lieux d'accueil, les services proposés, les ressources humaines...

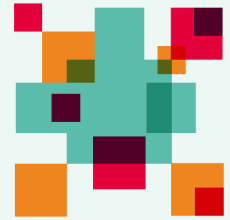
■ **METHODOLOGIE** : Afin de recueillir les suggestions des membres du Groupe de travail, 4 questions principales déclinées en sous-thématiques leurs ont été proposées via un sondage en ligne. Une réunion de debriefing entre participants a ensuite été organisée.

Travail collaboratif, ce guide a également été enrichi grâce aux retours des membres du réseau et aux différents séminaires et rencontres organisés par les Relais Territoriaux. Merci également aux organisateurs et participants.

LIENS UTILES :

- [Protocole National de déconfinement](#)
- [Affiche sur les gestes barrières en français](#)
- [Affiche sur les gestes barrière sen anglais :](#)
- [Mesures employeur](#)

PLAN



DU GUIDE DE BONNES PRATIQUES

1. Bonnes Pratiques en matière sanitaire pour protéger les 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 pour accueillir les visiteurs avec les équipes des 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 GEREEES 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 MATIÈRE SANITAIRE POUR PROTÉGER LES SALARIÉES DE L'ENSEMBLE DES STRUCTURES

FICHE N°1

BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE SANITAIRE POUR PROTÉGER LES SALARIÉES 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'Évaluation 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-évaluation de chacun sur ses pratiques, suivi du cadre réglementaire, coordination des actions de prévention et de la conduite à tenir
- 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 (masques, solution hydro-alcoolique, lingettes).
- Sur le port du masque par les salariés, se référer au [protocole national de déconfinement](#) :
- Accorder une attention particulière [aux salariés à risque de forme grave de COVID-19](#) qui doivent porter un masque chirurgical
- Faire fabriquer localement selon les recommandations du [Guide Afnor des masques grand public personnalisés à la destination](#)
- Appliquer une solution hydro-alcoolique ou se laver les mains toutes les heures (avec du savon et suivant un protocole vidéo rappelant la méthode et la durée). La fréquence de lavage doit être adaptée et éventuellement augmentée en fonction des activités (toucher des produits/moyens de paiement touchés par d'autres personnes).
- Ne pas se sécher les mains avec un dispositif de papier/tissu à usage non unique
- Éviter 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

FICHE N°1 (suite)

- 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 » ou non, 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](#))
- 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
- Veiller au respect de la distanciation physique de 1 mètre entre deux personnes.
- Adapter les postes de travail pour respecter les distances de sécurité sanitaire 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
- Eliminer les déchets susceptibles d'être contaminés par des poubelles à ouverture non manuelle et à double ensachement.

■ PARTICULARITÉS POUR LES OFFICES DE TOURISME ACCUEILLANT DU PUBLIC :

- Installer des « écrans transparents » 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
- Réaliser via un sondage en ligne à la reprise d'activité et dans les semaines suivantes, un baromètre auprès du personnel afin d'évaluer leur bien-être, la prise en compte de la sécurité et les ajustements à apporter aux différentes mesures prises
- Rédiger préventivement une procédure adaptée :
 - de prise en charge sans délai des personnes symptomatiques en lien avec le service de santé au travail,
 - si un salarié est une personne contact d'un malade (consulter son médecin traitant ; si le contact est à risque, mesure de quatorzaine pour ce salarié).

FICHE N°1 (suite)

■ 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
- S'efforcer de répondre favorablement aux demandes de poursuite du télétravail pour les missions en back office ou pour les salariés à risque de forme grave de COVID-19
- 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 visio conférence pour les réunions entre sites ou avec les partenaires
- Organiser les livraisons (fournitures, documentations touristiques, ...) et les expéditions pour limiter les croisements des salariés et des prestataires



■ PARTICULARITÉS POUR LES OFFICES DE TOURISME ACCUEILLANT DU PUBLIC :

- Adapter les horaires d'ouverture et le nombre de conseiller-es en séjour 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

- Adapter l'utilisation des véhicules partagés professionnels : En plus du conducteur, un passager avant et un passager arrière (deux si rangée arrière de 3 places : de chaque côté du véhicule) sous réserve du port du masque par tous les occupants.
- Appliquer les règles ci-dessus au covoiturage pour les déplacements privés
- Limiter les déplacements entre les lieux d'accueil
- Privilégier les rendez-vous téléphoniques avec les socio-professionnels pour éviter les déplacements
- Transmettre les informations relayées par les transports en commun
- Mettre à disposition du matériel : masques et solution hydroalcoolique
- Fournir un flacon de solution hydroalcoolique pour chaque véhicule
- Définir et mettre en place un protocole de nettoyage et désinfection pour les véhicules de service (en particulier : poignées portières, volant, levier de vitesse, carte et pochette de stationnement)
- 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...)

2. BONNES PRATIQUES POUR ACCUEILLIR LES VISITEURS AVEC LES ÉQUIPES DES OFFICES DE TOURISME OU AU SEIN DES STRUCTURES GÉRÉES PAR LES OFFICES DE TOURISME¹

FICHE N°2

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

■ 1. DÉFINIR ET METTRE EN PLACE UNE NOUVELLE STRATÉGIE D'ACCUEIL ADAPTÉE A CHAQUE OFFICE, PAR EXEMPLE :

- Adapter les horaires d'ouverture des lieux d'accueil
- Proposer un accueil ou pré-accueil à l'extérieur du lieu d'accueil
- Restreindre ou suspendre l'ouverture des BIT secondaires
- Restreindre ou suspendre les sorties des BIT mobiles habituellement planifiés
- 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 les dispositifs d'accueil « au-devant » des visiteurs au sein des lieux d'accueil (équipement individuel de protection des équipes et outils numériques)
- 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

a) Les espaces et la circulation

- Veiller au respect des règles de distanciation physique pour l'accueil du public (1 mètre entre deux personnes)
- Distribuer du gel hydroalcoolique à l'entrée
- Afficher les gestes barrières et les dispositifs de prévention par l'Office envers les visiteurs (cf lien en page 2)
- Traduire en langue étrangère les consignes relatives au respect des règles (distanciation physique, gestes barrière) selon la fréquentation de l'Office
- Limiter le nombre de personnes présentes au sein de l'Office adapté à la superficie et aux postes d'accueil ouverts (selon les recommandations du protocole national de déconfinement)
- Inciter les familles ou les groupes d'amis afin qu'une seule personne entre dans l'office selon les flux
- Dissocier la/les entrée(s) et la/les sortie(s) par un marquage au sol, l'agencement du mobilier, des cordons

¹ Selon les clientèles, les flux, les territoires, les lieux d'accueil, les services proposés, les ressources humaines

FICHE N°2 (suite)

- Gérer les flux d'entrées et de sorties par un membre de l'accueil (à l'intérieur ou à l'extérieur avec un pré-accueil selon les contraintes structurelles)
- Gérer les files d'attentes extérieures et intérieures avec un marquage au sol (1 mètre minimum) et les aménager selon les besoins (ex : tentes, chapiteaux extérieurs)
- Condamner les éventuels « tourniquets » pour éviter les contacts avec les mains
- Mettre en place un chemin de déambulation ou « parcours client » pour limiter les flux et les croisements
- Réorganiser des postes d'accueil pour permettre une distanciation physique en prenant en compte les contraintes d'accessibilité (ex : marquage au sol, cordons, mise en place d'écrans transparents)
- Réduire le nombre d'éléments présents sur les bornes d'accueil
- Mise en place d'un TPE avec double boîtier (1 pour le conseiller et 1 pour le client) et privilégier le paiement sans contact
- Limiter ou supprimer les outils d'immersion interactive (ex : casque), et adapter le protocole de nettoyage en cas de maintien.
- Limiter les assises, espaces Wi-Fi et espaces enfants
- Supprimer les fontaines à eaux
- Mettre à disposition des poubelles à ouverture non manuelle et à double ensachement pour éviter des situations de déchets potentiellement contaminés (mouchoirs, lingettes désinfectantes utilisées, masques usagés...) que les visiteurs laisseraient à même le sol ou dans les locaux
- Vérifier régulièrement le respect de l'ensemble des mesures concernant les règles de distanciation physique
- Définir et mettre en place des protocoles de nettoyage et désinfection renforcés et adaptés selon les équipements (ex : outils numériques en libre-service en cas de maintien, présentoirs, accueils, assises...)
- Proposer un distributeur de lingettes pour l'utilisation des bornes ou tablettes interactives

b) L'accès aux informations et à la documentation

- Limiter la documentation en libre service et imprimer à la demande ou orienter vers les documents dématérialisés
- Pour la documentation en libre service, apposer un autocollant ou une affichette « Brochure touchée, brochure emportée »
- Inviter les prestataires à envoyer à l'office leurs brochures ou flyer sous format numérique pour envoi à la demande
- Numériser au maximum la documentation pour mettre à disposition ou envoyer des liens ou des QR codes à charger
- Réaliser un exemplaire du flyer plastifié et collé, le vrai flyer étant remis par le conseiller en séjour
- Remplacer la documentation des partenaires par un affichage permanent avec un QR code à flasher vers le site du partenaire ou la fiche S.I.T correspondante
- Préparer des packs thématiques à l'avance selon les profils de clients
- Installer une carte XXL avec des magnets ou carte interactive pour indiquer ce qui est ouvert ou fermé
- Afficher de façon visible de l'extérieur des informations récurrentes (ex : événements maintenus, sites ouverts) ou de la documentation habituellement communiquées à l'intérieur (ex : vitrine, kakémonos)
- Développer un système de Clik and Collect pour remettre la documentation

FICHE N°2 (suite)

- Augmenter les quantités distribuées aux professionnels ou déposer chez les hébergeurs un kit d'info à usage unique (pochette avec la documentation, goodies...) avec proposition de rdv avec un-e conseiller-e en visio
- Proposer aux professionnels la livraison de documentation en déposant des cartons ou sacs (Demande par mail pour fixer les jours et horaires de livraison)

■ 3. DÉVELOPPER L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT A DISTANCE

- Repenser sa stratégie de communication multi-canal selon les flux à prévoir sur la destination, la taille de la structure, les ressources humaines et personnels dédiés et en tenant compte des compétences déjà acquises ou à développer à court terme
- Restreindre les horaires d'ouverture physique des BIT, et élargir les horaires en proposant des accueils numériques : chat ou visio par exemple
- Maintenir l'humain au cœur des relations
- Se rapprocher de son Relais Territorial pour un conseil sur les outils existants ou consulter les articles sur le sujet

a) Via le web :

- Mettre en place des créneaux horaires de chat dédiés (soit avec des réponses instantanées aux clientèles soit avec des rendez-vous en présentiel à réserver en amont sur internet avec des outils de gestion d'agenda)
- Installer des messageries instantanées sur son site internet
- Réaliser une FAQ partagée au sein de l'Office avec un moteur de recherche par mots clés (exemple : annulation, ouverture, avoir ...)
- Mettre en place des cartographies interactives en marque blanche sur son site internet avec localisation des lieux / prestas ouverts / fermés / conditions d'accès particulières ...
- Mettre en place une page spécialisée "Covid-19" sur son site internet avec toutes les informations nécessaires

b) Via la téléphonie, en visio ou par mail :

- Mettre en place ou revoir son serveur vocal interactif (SVI) pour pré-qualifier les appels et diriger vers des réponses pré-enregistrées adaptées à la crise covid-19 (réponse standardisée, base FAQ) ou vers le personnel de l'Office pour une réponse personnalisée
- Développer les SMS
- Développer la visio
- Décliner un bouton « clic to call » en signature mais qui ouvrirait une fenêtre visio avec derrière un personnel de l'Office dédié aux réponses en visio, ou via les réseaux sociaux

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
- Donner un caractère “VIP” aux visites dont l’effectif de fait a été réduit
- Proposer des kits « découverte de la ville » à acheter à l’accueil, avec possibilité de l’effectuer librement, sans accompagnement
- Réactiver les greeters pour les demandes de balades accompagnées

■ 2. ADAPTER L’ORGANISATION DES VISITES

- Réfléchir en ateliers sur l’adaptation des visites avec les guides internes et externes
- 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
- Définir le nombre de personnes par visite selon directives réglementaires (*le décret du 21 juin 2020 a modifié l’article 3 du décret du 31 mai 2020 afin d’autoriser le dépassement de la taille de 10 personnes (guide compris) pour les « visites guidées organisées par des personnes titulaires d’une carte professionnelle » (cf. article 3, I, 5° du décret du 31 mai 2020 modifié).*)
 - Diviser les groupes afin de respecter les distances de sécurité et conserver une qualité de médiation
 - Eviter de mélanger les groupes différents dans la mesure du possible (familles, personnes se présentant ensemble)
 - 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 physique (1 mètre entre 2 personnes)
- Systématiser la réservation des visites guidées en amont
- Accroître les créneaux de visite

■ 3. ADAPTER LE DÉROULEMENT DES VISITES

- Veiller au respect des règles de distanciation physique de 1 mètre entre les participants
- Mettre à disposition une solution hydro-alcoolique pour le guide et les participants
- Equiper le guide de masque s’il ne peut pas se tenir à distance de 1 mètre de son auditoire.
- Recommander le port d’un masque par les participants et proposer des masques à la vente ou l’inclure au prix de la visite
- Adapter les parcours pour certains sites selon l’exigüité des lieux par exemple
- Limiter l’entrée au sein de l’Office au seul guide lors des départs de visite

[Consulter la FICHE METIER DE GUIDE CONFERENCIER – PRECONISATIONS DE SECURITE SANITAIRE LORS DES VISITES GUIDEES](#)

FICHE N°3 (suite)

- 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 physique, gestes barrière) selon la fréquentation de l'Office
- Rappeler systématiquement les consignes par le guide en début de visite (Gestes barrière et distanciation physique)
- Utiliser des audiophones ou un système d'amplification
- Prévoir un protocole de nettoyage et désinfection des audiophones
- Supprimer les manipulations d'objets
- Pour les locations de matériel (vélo, paddle, gyropode...), définir et mettre en place des protocoles de nettoyage et désinfection renforcés et adaptés selon les équipements et mettre à disposition des dispositifs de protection (ex : charlotte à usage unique pour les casques)

FICHE N°4

OUVRIR LES ESPACES BOUTIQUE

■ 1. ADAPTER SON OFFRE ET SES MODALITÉS DE VENTE

- Proposer de nouveaux produits
- Créer des paniers pique-nique tous prêts ou boîtes cadeau avec des produits locaux (aide à la vente pour les producteurs)
- Elargir et développer la vente en ligne et les systèmes « Click and Collect »

■ 2. ADAPTER L'ACCES A 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 de façon à respecter les règles de distanciation physique de 1 mètre entre deux visiteurs
- Traduire en langue étrangère les consignes relatives au respect des règles (distanciation physique, gestes barrière) selon la fréquentation de l'Office
- 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 »
- Proposer un accompagnement individualisé avec une affiche afin que les clients n'aient pas à toucher les produits (ex : présentation de livres ou topoguides)
- Présenter les articles en libre service avec un affichage « Si c'est touché, c'est acheté »
- Installer des cordages ou des vitrines
- Créer un catalogue de produits plastifié
- Indiquer des numéros sur les cartes postales ou les magnets et mettre le stock à disposition immédiate du conseiller
- Interdire l'essayage des textiles, ou si l'essayage est proposé, remiser les articles essayés et non achetés au minimum 5 à 6 h
- Définir et mettre en place des protocoles de nettoyage et désinfection renforcés et adaptés selon les équipements (ex : bornes de paiement, présentoirs, catalogue de produit plastifié)

■ 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 avec un écran transparent
- 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 (sans imposer de minimum d'acceptation) et sans contact (en informant de l'augmentation du plafond)
- Afficher à l'entrée que le paiement est privilégié par carte
- 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

POUR SUIVRE LA COMMERCIALISATION ET LA BILLETTERIE

■ 1. ADAPTER SON OFFRE ET SES 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 A 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 courriel 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 courriel pour éviter aux clients un déplacement
- Définir et mettre en place des protocoles de nettoyage et désinfection 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 courriel
- Privilégier le recours au paiement par carte (sans imposer de minimum d'acceptation) et sans contact (en informant de l'augmentation du plafond)
- Afficher à l'entrée que le paiement est privilégié par carte
- Selon les possibilités, envoyer les tickets de caisse par courriel
- 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 ÉVÉNEMENTS ET DES ANIMATIONS PAR L'OFFICE DE TOURISME A L'ÉCHELLE 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, MUSÉE...)

■ 1. RESTAURATION

→ Consulter le [Protocole de déconfinement commun à la profession des Hôtels, Cafés et Restaurants](#)

■ 2. HOTELLERIE DE PLEIN AIR

→ Consulter le [Protocole Sanitaire de la FNHPA](#) (Fédération Nationale de l'Hôtellerie de Plein Air)

■ 3. SITE DE VISITE, BASE NAUTIQUE OU DE LOISIRS

→ Consulter [le Guide de Bonnes Pratiques de Sécurité Sanitaire du SNELAC](#) (Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels)

■ 4. MUSEES ET MONUMENTS

→ Consulter le [Document d'aide à la reprise des musées et monuments \(en cours d'actualisation\)](#) :

■ 5. ESPACES D'EXPOSITION

→ Consulter le [Document d'Aide à la reprise de l'accueil du public dans des espaces d'exposition](#) (en cours d'actualisation)

3. BONNES PRATIQUES POUR ACCOMPAGNER LES SOCIO-PROFESSIONNELS

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 drives 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 la charte nationale « Votre établissement s'engage » ou sur les protocoles sanitaires mis en place par exemple par les restaurants, hôtels, sites de visite, musées....
- 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)

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
- Ajouter 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

■ PARTICULARITÉS POUR LES OFFICES DE TOURISME :

- Faire évoluer les supports sur lesquels diffuser l'information et proposer des outils numériques (cartes interactives, brochures en ligne, écrans ...) (cf. fiche n°2)
- Adapter la diffusion de la documentation relative aux professionnels (cf. fiche n°2)
- Revoir l'ensemble des fiches des adhérents sur le site internet en les rendant plus « humains » (photo du prestataire, son petit +, ce qu'il aime faire sur la destination)

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
- Personnaliser l'accompagnement et fidéliser les socio-professionnels en les répartissant en « portefeuilles clients » affectés à des membres de l'équipe
- Définir et mettre en œuvre un plan de communication spécifique à l'attention des socio-professionnels (ex : newsletter, partage de revues de presse)
- Mettre à disposition des socio-professionnels l'organigramme de l'Office de Tourisme et des BIT afin d'identifier les interlocuteurs
- 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 :
 - Le guide sur les « Bonnes pratiques » pour les locations saisonnières (Gîtes et Meublés de Tourisme) et chambres d'Hôtes dans le contexte de la crise sanitaire COVID-19
 - Une proposition de charte "sanitaire", précisant les procédures de nettoyage et désinfection, d'accueil, de conseil à leurs clients et pouvant être communiquée aux clients
 - Une proposition de charte « de comportement solidaire et responsable en location de vacances » afin que les clients soient « acteurs » de la sécurité sanitaire
- Proposer des réunions ou webinaires sur les bonnes pratiques / filières, organiser les partages d'expérience entre loueurs de gîtes, meublés de Tourisme et propriétaires de chambres d'hôtes.

■ LIENS UTILES POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS : PROTOCOLES SANITAIRES PAR FILIERES sur le site du Ministère du

Travail :

- Protocole de déconfinement commun aux professions HCR (hôtels, cafés, restaurants), code de bonne conduite sanitaire (UMIH)
- Protocole sanitaire hôtellerie de plein air, campings et parcs résidentiels de loisirs (FNHPA)
- Guide de bonnes pratiques meublés de tourisme (locations de vacances) UNPLV
- Guide de bonnes pratiques résidences de tourisme, clubs et villages vacances (SNRT, UNAT, Belambra)
- Guide de bonnes pratiques espaces de loisirs, d'attractions et culturels (SNELAC)
- [le secteur du thermalisme](#) :

- [la fiche des guides conférenciers](#)