

# Partie 2 Mesures spécifiques à nos activités

## Fiche 1 Accueil des clients + secrétariat

Version du 21 juillet 2020

Tableau 1 : organisation pour le client

Tableau 2 : organisation pour le personnel (sans contact client)

Les mesures spécifiques ci-dessous **s'ajoutent** aux gestes barrières définis par Santé Publique France (sur base du modèle W-0314-001-2003 du 20 mars 2020) :

- Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydro-alcoolique
- Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir
- Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter
- Éviter de se toucher le visage
- **Respecter une distance d'au moins un mètre avec les autres**
- Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades
- **En complément de ces gestes, porter un masque quand la distance d'un mètre ne peut être respectée**
- Info-coronavirus : 0 800 130 000 (appel gratuit)

### TABLEAU 1

Étapes	Organisation pour le client	Commentaires
Arrivée des clients	Le port du masque est obligatoire dans le hall d'accueil et dans toutes les parties communes du Domaine  <b>Un seul membre de la famille se présente à l'accueil pour prendre possession de la clé de sa chambre / gîte</b>	<b>Obligatoire à partir du 20/07/20</b>
Accès au hall <b>d'accueil</b>	Lavage obligatoire des mains avec une solution hydro-alcoolique Distanciation physique <b>d'au moins 1 mètre avec les autres clients et avec le personnel</b>	Solution hydro-A mise à disposition par Beg Porz (affichage) ; marquage au sol tous les 1,5 m.
Remise des clés	Désinfection de la clé, du porte-clé et du badge de la barrière, avant la remise au client et devant lui	Spray virucide
Documents à disposition en chambre	<b>Aucune brochure n'est mise à disposition en chambre</b> <b>La note d'informations pratiques est affichée dans les couloirs et est désinfectée par le personnel de ménage comme tous les points de contact (interrupteurs...)</b> <b>Le questionnaire de satisfaction est déposé dans l'urne par le client ; les questionnaires non remplis sont détruits</b>	

Paiement	Le paiement par carte bancaire est privilégié (le paiement par chèque ou espèces est déconseillé) Désinfection du terminal TPE après chaque utilisation	Affichage Spray virucide
Au comptoir	Distanciation physique avec les autres clients et avec le personnel Désinfection des comptoirs <b>à l'ouverture et à la fermeture de l'accueil, le matin, le midi et le soir</b> Pas de stylo « client » à disposition ; <b>prêt éventuel d'un stylo désinfecté</b>	Affichage et marquage au sol Spray virucide
Décharge de responsabilité pour <b>l'utilisation de la piscine</b>	Le règlement interne <b>pour l'usage de la piscine est affiché sur la porte d'entrée de l'accès piscine</b> . Le code d'accès est donné verbalement sur demande du client, après avoir sensibilisé le client aux bons usages, <b>notamment sur le fait que le bassin n'est pas surveillé et l'accès aux mineurs est sous la responsabilité des parents</b>	
Retour des clés	Désinfection de la clé, du porte-clé et du badge de la barrière, avant la remise sur le tableau de clés	Spray virucide

TABLEAU 2

Étapes	Organisation <u>pour le personnel</u>	Commentaires
Accès aux bureaux	Lavage au savon des mains en arrivant et en quittant les bureaux, le matin, le midi et le soir	affichage
Occupation des bureaux	Compte-tenu de la superficie des 2 bureaux « accueil », seuls 2 personnes à la fois occupent en même temps ces 2 espaces <b>Aération d'au moins une heure sur la pause du midi et avant la fermeture le soir</b>	affichage
Distanciation physique	<b>Distanciation physique d'au moins 1 mètre avec les clients et avec les membres du personnel</b>	
Au comptoir	Distanciation physique avec les clients Port du masque <b>obligatoire à partir du 20/07/20</b>	masques fournis par BP
Poste de travail	Stylo personnel avec étiquette nominative Désinfection du poste de travail (bureau, clavier, souris, <b>téléphone...</b> ) <b>en arrivant le matin et avant de partir le soir</b>	

# Prévention

Covid19

Afin de minimiser les risques de contamination, nous vous remercions de :

- vous désinfecter les mains au moyen du gel hydro-alcoolique
- vous présenter à une seule personne par famille
- privilégier le paiement par carte bancaire
- utiliser votre propre stylo

Merci de votre compréhension.