

Partie 2 Mesures spécifiques à nos activités

Fiche 1 Accueil des clients + secrétariat

Version du 18 mai 2021

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 Un seul membre de la famille se présente à l'accueil pour prendre possession de la clé de sa chambre / gîte	Le port du masque est également obligatoire pour les enfants dès 11 ans.
Accès au hall d'accueil	Lavage obligatoire des mains avec une solution hydro-alcoolique Distanciation physique d'au moins 1 mètre avec les autres clients et avec le personnel	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	Aucune brochure n'est mise à disposition en chambre 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...) Le questionnaire de satisfaction est déposé dans l'urne par le client ; les questionnaires non remplis sont détruits	

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 à l'ouverture et à la fermeture de l'accueil, le matin, le midi et le soir Pas de stylo « client » à disposition ; prêt éventuel d'un stylo désinfecté	Affichage et marquage au sol Spray virucide
Décharge de responsabilité pour l'utilisation de la piscine	Le règlement interne pour l'usage de la piscine est affiché sur la porte d'entrée de l'accès piscine. Le code d'accès est donné verbalement sur demande du client, après avoir sensibilisé le client aux bons usages, notamment sur le fait que le bassin n'est pas surveillé et l'accès aux mineurs est sous la responsabilité des parents	
Retour des clés	Désinfection de la clé, du porte-clés et du badge de la barrière, avant la remise sur le tableau de clés	Spray virucide

TABLEAU 2

Étapes	Organisation pour le personnel	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 Aération d'au moins une heure sur la pause du midi et avant la fermeture le soir	affichage
Distanciation physique	Distanciation physique d'au moins 1 mètre avec les clients et avec les membres du personnel	
Au comptoir	Distanciation physique avec les clients Port du masque obligatoire	masques fournis par BP
Poste de travail	Stylo personnel avec étiquette nominative Désinfection du poste de travail (bureau, clavier, souris, téléphone...) en arrivant le matin et avant de partir le soir	

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.