

Plan de réouverture - mai et juin 2020

MAJ du 14/05/2020

Accueil du public :

Pourquoi réouvrir au public ?

- L'ouverture de l'office de tourisme en horaires restreints afin de
 - Réorganiser progressivement l'espace d'accueil
 - D'adapter nos techniques et méthodes d'accueil aux visiteurs
 - Donner la possibilité aux usagers du PLM d'acheter des cartes de bus
 - Envoyer un message positif à nos partenaires

Ouverture par semaine :

11/05 au 17/05/2020 :

du lundi au samedi de 9h à 12h

Assurée par Géraldine

18/05-23/05/2020

du lundi au samedi de 9h à 12h hors dimanche par roulement :

Lundi et vendredi : Valérie

Mardi : Marie

Mercredi : Thomas

Jeudi et samedi : Géraldine

25/05-31/05/2020

du lundi au samedi de 9h à 12h hors dimanche par roulement :

Lundi et vendredi : Valérie

Mardi : Marie

Mercredi et jeudi : Thomas

Samedi : Géraldine

02/06-27/06/2020

du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 et 14h-17h30 hors jours fériés :

+ visite guidée les dimanches après-midi 14h30

Lundi matin et jeudi après-midi : Valérie

Lundi après-midi, jeudi matin et vendredi : Marie

Mardi et Mercredi : Thomas

Samedi : par roulement

Dimanche : Géraldine

NOUVEAUX HORAIRES DU PERSONNEL

9h20-12h30 et 14h-17h50 soit 7 heures par jour

Les temps de travail hors accueil seront définis par semaine en fonction des besoins.

Le télétravail pourra maintenu pour les tâches numériques.

RAPPEL PROTOCOLE NATIONAL

- Eviter de porter des gants : ils donnent un faux sentiment de protection. Les gants deviennent eux-mêmes des vecteurs de transmission, le risque de porter les mains au visage est le même que sans gant, le risque de contamination est donc égal voire supérieur ;
- Rester chez soi en cas de symptômes évocateurs du COVID-19 (toux, difficultés respiratoires, etc.) et contacter son médecin traitant (en cas de symptômes graves, appeler le 15) ;
- Un contrôle systématique de température à l'entrée des établissements/structures est exclu mais toute personne est invitée à mesurer elle-même sa température en cas de sensation de fièvre et plus généralement d'auto-surveiller l'apparition de symptômes évocateurs de COVID-19.

Application des mesures barrières à l'office de tourisme :

- **Se laver régulièrement les mains à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique et se sécher les mains avec le dispositif de papier à usage unique ;**
- **Eviter de se toucher le visage en particulier le nez, la bouche et les yeux ;**
- **Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt ;**
- **Tousser et éternuer dans son coude ou dans un mouchoir en papier jetable ;**
- **Mettre en oeuvre les mesures de distanciation physique :**
 - ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - distance physique d'au moins 1 mètre (soit 4m² sans contact autour de chaque personne) ;
- **Aérer régulièrement (toutes les 3 heures) les pièces fermées, pendant quinze minutes ;**
 - à l'arrivée du PA au moment de l'ouverture des volets soit à 9h20 jusqu'à l'ouverture au public.
 - à l'arrivée du PA l'après-midi soit à 14h
 - à la fermeture soit à 17h30
 - En cas de beau temps et de température adaptée laisser une fenêtre ouverte à chaque étage
- **Désinfecter régulièrement les objets manipulés et les surfaces y compris les sanitaires ;**
 - Avant chaque prise de poste désinfecter à l'aide d'alcool ménager les claviers, souris, bureau, téléphone combiné et clavier => ATTENTION veiller lors de ces manipulations ne pas dérégler le matériel
 - Si le client a besoin de stylo, prêter un stylo puis le mettre dans pochette pour un nettoyage le lendemain
 - Nettoyer l'espace d'accueil : comptoir d'accueil et poignée de porte d'entrée, en fonction du flux de personne et a minima à l'ouverture, à la pause déjeuner (lors de la fermeture de la porte), une fois dans l'après-midi et à la fermeture
- **Organisation générale :**
 - Se laver les mains avant et après utilisation de tout matériel commun
 - Utiliser ses stylos marqués de son initial pour éviter des contacts.
 - Marquer sa bouteille d'eau individuelle
 - Si possible laisser les portes (intérieur et extérieur) ouvertes pour limiter les contacts avec les poignées. Ne pas fermer la porte du sas
 - Ne pas faire rentrer plus de 2 personnes dans l'office de tourisme
 - Les inviter à se positionner en suivant le marquage au sol si elles ne le font pas d'elle même.
 - Toujours rester derrière le plexiglas mis en place pour le comptoir d'accueil et la caisse.

- Retrait de la documentation en libre service
- Fermeture de l'espace enfant
- Mise à disposition de gel hydroalcoolique :
 - Pour le public à l'entrée avec affichette, "merci de vous nettoyer les mains en rentrant et avant de sortir"
 - Pour le personnel d'accueil :
 - A l'entrée de la réserve
 - Sur la banque d'accueil
- Port du masque et de la visière.
 - Lors que le PA est amené à sortir de l'arrière de la banque d'accueil comptoir en présence de public il doit alors porter un masque grand public, qui peut être complété par la visière. Le masque "grand public" est un complément des gestes barrières mais ne doit pas se substituer au respect des distances de protection et toutes autres mesures. Une fois que le masque est mis le PA doit le garder. Il doit recouvrir la bouche et le nez. Les mains ne doivent pas toucher le masque quand il est porté. Un lavage des mains est obligatoire après le retrait du masque.
 - Lorsque le PA est en poste d'accueil derrière le plexiglas et à plus d'un mètre cinquante du visiteur. Il n'est pas obligé de porter un masque mais il le peut si il en ressent le besoin.
 - Le personnel dispose de 2 masques et d'une visière. Les masques et visières sont personnalisés afin d'éviter des échanges. Les masques sont lavables à 60° C. De nouveaux masques seront fournis lorsque l'amplitude d'ouverture sera plus importante.
- **Nettoyage fermeture (20 minutes) :**
 - Le PA doit se référer à la procédure habituelle de fermeture avec les ajustements suivant :
 - Rentrer le panneau d'affichage
 - Fermer la porte d'entrée
 - Ouvrir 2 fenêtres pour aérer
 - Clôturer sa caisse, en faisant bien attention de ne pas se toucher le visage et en se lavant les mains au savon après avoir ranger caisse et pochette dans le coffre
 - Eteindre l'ordinateur d'accueil
 - Eteindre le photocopieur
 - Fermer la boîte à clé
 - Vider les petites poubelles de l'accueil dans les bacs de la réserve
 - Sortir systématique la poubelles en fonction du jour même si elle n'est pas remplie
 - Fermer les volets
 - Procéder au nettoyage à l'alcool ménager :
 - Poignets des portes et des fenêtres
 - Appareil à Monnaie de Paris
 - Ordinateurs de caisse et d'accueil : Claviers, Souris, TPE, Scan, Bouton d'allumage des unités centrales
 - Téléphones (combinés et clavier)
 - Photocopieur
 - Machine à affranchir
 - Petit matériel : tampons, agrafeuse, perforatrice...
 - Comptoir d'accueil
 - Bureau d'accueil
 - Coffre (poignet et clavier)
 - Boite à clé
 - Interrupteurs

- **Utilisation des sanitaires :**
 - Le PA doit se laver les mains avant et après l'utilisation des toilettes communes
 - Le papier à usage unique pour se sécher les mains doit être jeté dans la corbeille
 - Après usage le PA doit nettoyer le bouton de chasse d'eau et le siège avec la lingette prévue à cet effet
- **Boutique :**
 - Dans les premières semaines la boutique n'est pas accessible directement, le PA pourra servir un visiteur si il a une demande particulière.
 - Dans un second temps, début juin ouverture de la boutique si les conditions sanitaires sont dans une dynamique positive :
 - Mise en place d'affiche "Éviter de toucher les produits"
 - Marquage au sol signalant le sens de circulation dans la boutique
 - Le PA fait déposer les produits sur la tablette
 - Le PA enregistre les produits dans la caisse sans les toucher
 - Le PA invite le client à reprendre ses produits sans les manipuler
 - Si le client n'a pas de sac le PA vend un sac mais ne touche pas les produits
 - Imprimer les factures uniquement sur demande
- **Paiement :**
 - Un affiche invite le client à payer par Carte Bancaire sans contact
 - Paiement par CB sans contact (possible jusqu'à 50 €):
 - Le PA saisit le montant et pose le TPE sur la tablette
 - Le Pa retire ses mains et invite le client à déposer sa CB pour effectuer le paiement
 - Quand le ticket sort le PA dépose le ticket sur la tablette et ne le donne pas de main à la main
 - Le PA détache le ticket commerçant et le met dans la caisse
 - Paiement par CB EMV :
 - Le PA saisit le montant
 - Le PA film le clavier et pose le TPE sur la tablette
 - Le PA retire ses mains et invite le client à effectuer son code pour valider le paiement
 - Quand le ticket sort le PA demande au client de retirer sa carte
 - Le PA reprend le TPE, déchire le ticket et le pose sur la tablette
 - Le PA détache le ticket commerçant et le met dans la caisse
 - Le PA nettoie à l'alcool le clavier du TPE
 - Paiement en espèce :
 - Si le client souhaite payer en espèce utiliser la coupelle pour la transaction financière.
 - Ne pas prendre la monnaie de main à la main
 - Après la manipulation de monnaie éviter absolument de se toucher le visage et procéder à un lavage de main, soit avec le gel hydroalcoolique ou si il n'y a pas d'autres visiteurs privilégier le lavage de main à l'eau et au savon.
 - Paiement par chèque :
 - Si le client souhaite payer par chèque faire déposer le chèque dans la coupelle et le mettre dans la caisse
 - Si le client n'a pas de stylo :
 - lui offrir un stylo publicitaire

LOCATION DE VÉLO

1. Réservation

Les locations sont uniquement possible sur réservation

Les réservations doivent se faire au minimum la veille de la location

Lors de la réservation, on doit prendre le nom et les coordonnées de la personne en pré-remplissant le contrat.

Les horaires de location doivent être précis aussi bien pour la location que pour le retour. Il s'agit d'un **rendez-vous** pour louer le vélo.

Cette information doit être bien expliquée au client lors de la réservation afin **qu'ils respectent expressément les horaires**.

Lors de la réservation demander que le client prépare son chèque de caution au préalable et inciter au paiement par carte bancaire sans contact.

Envoyer systématiquement le contrat par email :

Titre,

suite à notre conversation téléphonique, veuillez trouver ci-joint le contrat pour la location de XX vélo le JJ MM AAAA de XXhXX à XXhXX.

Nous vous remercions de nous retourner le contrat complété.

Comme indiqué, nous vous remercions de bien respecter les horaires afin de vous proposer ce service en toute sécurité.

Nous restons à votre disposition.

Cordialement,

Prénom.

2. Les conditions de locations

Ne jamais faire partir et revenir 2 locations à la même heure.

Laisser 30 minutes minimum entre chaque départ et chaque retour. Si le nombre de vélo est élevé mettre un délai plus long entre les horaires des locations afin d'éviter les embouteillages.

Ne jamais louer plus de la moitié du parc à vélo par jour soit 10 vélos adultes afin de permettre toujours une "jachère" de 24 heures entre chaque location.

3. Préparation des vélos

Préparer les vélos la veille :

- vérifier la pression des pneus, le bon fonctionnement des freins et du dérailleur
- nettoyer le vélo à l'alcool : guidon, frein, selle, cadre et porte-bagages
- disposer le vélo devant le porte du cloître "prêt à partir"
- préparer le kit de réparation et antivol et le mettre dans le panier
- mettre le contrat à jour après la préparation : accessoires

4. Départ/Retour

Sortir les vélos le matin pour les locations du matin et à la réouverture l'après-midi pour les locations de l'après-midi.

Après avoir sorti les vélos, passer de l'alcool sur les poignées et les freins.

Toujours faire les départs et retours de vélo avec le masque et/ou visière

Pour le paiement se référer au protocole d'encaissement.

LOCATION DE ROSALIE

1. Réservation

Les locations sont uniquement possible sur réservation

Les réservations doivent se faire au minimum la veille de la location

Lors de la réservation, on doit prendre le nom et les coordonnées de la personne en pré-remplissant le contrat.

Les horaires de location doivent être précis aussi bien pour la location que pour le retour. Il s'agit d'un **rendez-vous** pour louer la rosalie.

Cette information doit être bien expliquée au client lors de la réservation afin **qu'ils respectent expressément les horaires.**

Lors de la réservation demander que le client prépare son chèque de caution au préalable et inciter au paiement par carte bancaire sans contact.

Envoyer systématiquement la confirmation suivante par email :

Titre,

suite à notre conversation téléphonique, nous vous confirmons la location de rosalie pour le JJ MM AAAA de XXhXX à XXhXX.

Comme indiqué, nous vous remercions de bien respecter les horaires afin de vous proposer ce service en toute sécurité.

Nous restons à votre disposition.

Cordialement,

Prénom.

2. Les conditions de locations

Ne jamais faire partir et revenir 2 locations à la même heure.

Laisser toujours une "jachère" de 24 heures entre chaque location.

3. Préparation de la rosalie

Préparer la rosalie :

- vérifier la pression des pneus, le bon fonctionnement du frein
- sortir la rosalie juste avant la location afin d'éviter qu'elle soit touchée par des passants
- nettoyer la rosalie à l'alcool : volants, frein, assise adulte et enfants et cadre
- Toujours faire les départs et retours de la rosalie avec le masque et/ou visière
- Pour le paiement se référer au protocole d'encaissement.