



TOURISME

VOSGES SECRÈTES



Vivez l'Inattendu !

Un patrimoine naturel d'une beauté rare, entre histoire et légendes, un patrimoine historique préservé, des savoir-faire d'exception, des événements incontournables & originaux...

Les Vosges Secrètes sont un écrin de verdure formé de dix villes et villages proposant un patrimoine naturel, culturel, thermal ainsi que des activités pour toute la famille ! Des centaines de kilomètres de circuits de randonnée balisés par le Club Vosgien, des cœurs historiques pittoresques ayant accueillis les plus grands de ce monde, les bienfaits d'une eau thermale parmi les plus chaudes d'Europe et des produits locaux de qualité...

Votre Office de Tourisme adopte une démarche positive et innovante pour vous permettre de venir en toute confiance et sérénité.

Nous avons élaboré pour vous une Charte sanitaire des bonnes pratiques et nous nous engageons auprès de vous à appliquer un dispositif de prévention contre les risques sanitaires dans tous nos bureaux :

I. Accueil client

• Information amont Covid-19

Les mesures sanitaires sont indiquées sur le site internet de l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains.

Ces mesures sont également traduites en deux langues. (Anglais et Allemand)

Les modalités d'accueil et consignes sont positionnés et affichés pour le client à l'entrée des différents bureaux.

• Distanciation physique

- ✓ Des plexiglas sont installés sur les bornes d'accueil des conseillères en séjour afin de limiter les contacts directs.
- ✓ Un marquage au sol limite et rappelle la distanciation.

• Geste Barrière client

- ✓ Du gel hydro alcoolique est mis à disposition du public) l'entrée de chaque bureau
- ✓ Le personnel d'accueil porte un masque.
- ✓ Le personnel chargé du nettoyage porte un masque.
- ✓ L'accès à la boutique ainsi que la documentation est en libre-service.
- ✓ Pour la documentation une affiche stipule que « documentation touchée = documentation emportée »

- **Respect des consignes**
Le personnel de l'Office de Tourisme s'assure que les règles et les bonnes pratiques sont bien respectées par le client.
- **Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activités**
 - ✓ Le fonctionnement de la fontaine à eau est suspendu jusqu'à nouvel ordre.
 - ✓ L'espace dédié aux enfants est lui aussi suspendu jusqu'à nouvel ordre.
(Nous avons cependant gardé quelques chaises pour la clientèle à mobilité réduite)

II. Hygiène et désinfection

- **Règles d'hygiène**
 - ✓ Les règles d'hygiène sont renforcées : un nettoyage des toilettes est effectué ainsi que sur l'espace d'accueil
 - ✓ Un plan de nettoyage avec périodicité est suivi et établi
 - ✓ Des actions spécifiques de désinfection sont programmées avec des modalités qui dépendent de la fréquence et de l'utilisation des objets potentiellement contaminés : poignées portes, casques audios...

III. Organisation interne

- **Engagement de la direction**
 - ✓ La direction nomme un référent « protocole sanitaire »
 - ✓ La direction a pris connaissance du protocole national de déconfinement pour assurer la sécurité et la santé des salariés.
 - ✓ La direction fournit les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19 : stocks de masque pour les employés, gel hydro alcoolique, désinfectants, savons pour les mains
 - ✓ Les actions correctives suite aux remontées d'équipe et aux retours clients sont mises en place.
- **Communication des règles au personnel**
 - ✓ Le personnel est sensibilisé et formé aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire.
- **Gestion des cas suspects et avérés**
 - ✓ Le référent sanitaire connaît la procédure en cas de contamination. (Le protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés.)