



Protocole sanitaire commun aux agences de voyages pour une reprise d'activité rapide et en confiance

Ce protocole sera amené à évoluer en fonction de notre connaissance du Covid-19 et des décisions qui seraient prises par les pouvoirs publics pour lutter plus efficacement contre le risque de propagation.

Juin 2020

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminés :

→ Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection.

Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :

→ Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées.

→ Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées...), le virus peut survivre quelques heures à quelques jours.

→ Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

Mesures barrières et de distanciation physiques

→ **Se laver régulièrement les mains à l'eau et au savon ou avec une solution hydro-alcoolique (SHA)** ne pas se sécher les mains avec un dispositif de papier/tissu à usage non 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 œuvre 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 ;

→ **Désinfecter** régulièrement les objets manipulés et les surfaces y compris les sanitaires ;

→ **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) ;

INFORMATION CORONAVIRUS

COVID-19

PROTÉGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES



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



Eviter
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 pas être respectée

W-0314-001-2003 - 20 mars 2020

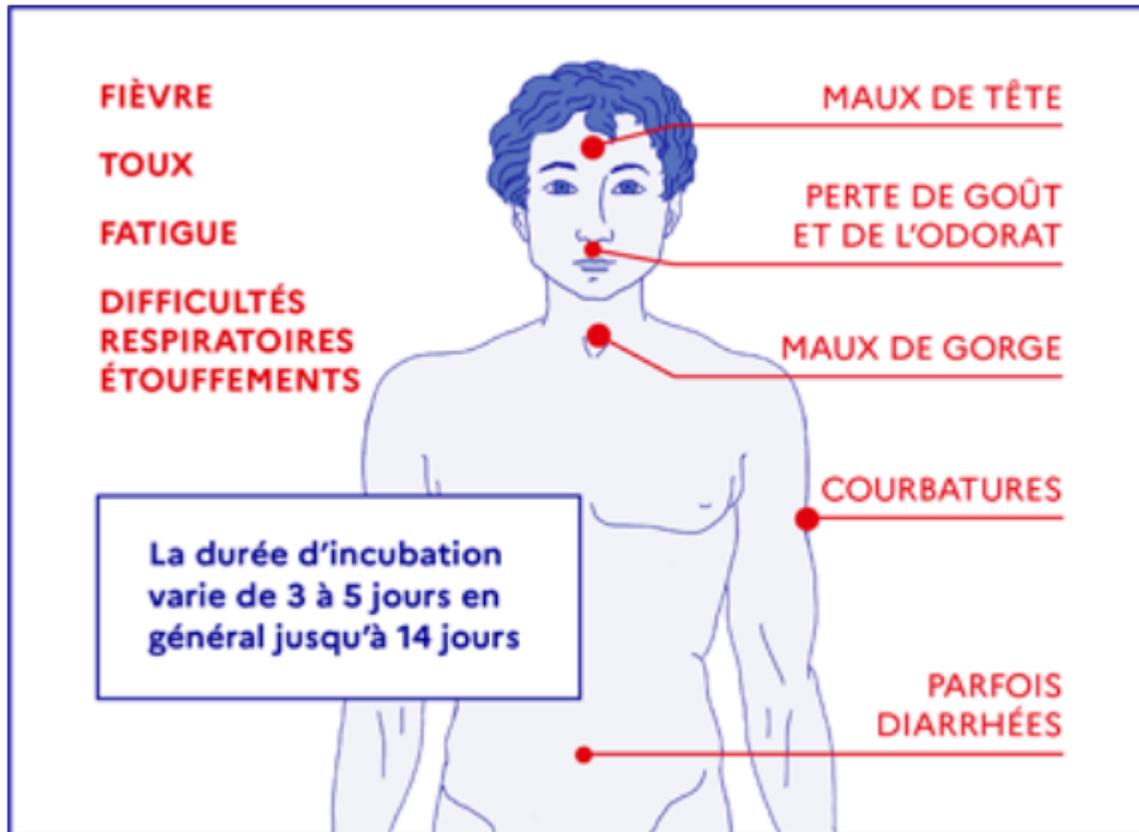


[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)



0 800 130 000
(appel gratuit)

Symptômes du COVID-19



Sécurité et santé des travailleurs : les obligations générales de l'employeur et sa responsabilité

Dans le cadre du COVID-19, **les mesures nécessaires sont celles préconisées par le Gouvernement**, en particulier **les mesures prises pour respecter les gestes barrière et les règles de distanciation**.

Aux termes de la loi, « *l'employeur doit prendre les **mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs**. Ces mesures comprennent des **actions de prévention des risques professionnels**, des **actions d'information et de formation**, la mise en place **d'une organisation et de moyens adaptés** et il doit veiller à « **l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes** ».*

Sécurité et santé des travailleurs : les obligations générales de l'employeur et sa responsabilité (suite)

16

C'est au regard de ce cadre que doivent être définies les obligations respectives des employeurs mais aussi des salariés.

Il incombe à l'employeur dans la situation actuelle de :

→ Procéder à l'évaluation des risques encourus sur les lieux de travail qui ne peuvent être évités en fonction de la nature du travail à effectuer ;

→ Déterminer, en fonction de cette évaluation les mesures de prévention les plus pertinentes ;

→ Associer les représentants du personnel à ce travail ;

→ Solliciter lorsque cela est possible le service de médecine du travail qui a pour mission de conseiller les employeurs, les travailleurs et leurs représentants et, à ce titre, de préconiser toute information utile sur les mesures de protection efficaces, la mise en oeuvre des « gestes barrière »;

→ Respecter et faire respecter les gestes barrière recommandés par les autorités sanitaires.

Télécharger le document : [QUELLES MESURES L'EMPLOYEUR DOIT-IL PRENDRE POUR PROTÉGER LA SANTÉ DE SES SALARIÉS FACE AU VIRUS ?](#)

Le DUER et sa mise à jour

En raison de l'épidémie liée au Covid-19, **il est nécessaire de mettre à jour le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER) de votre entreprise.**

Vous devez impérativement identifier les situations de travail pour lesquelles un risque de transmission du virus peut exister afin de prévoir **les mesures de prévention et de protection indispensables pour éviter la propagation du Coronavirus** au sein de votre entreprise et la contamination de vos collaborateurs.

Au-delà du virus en lui-même, les risques peuvent également être liés à la nouvelle organisation du travail au sein de votre entreprise, notamment au télétravail.

Communication sur la reprise des activités, référent COVID-19 et suivi sanitaire

Il est nécessaire de **communiquer par écrit sur le plan de reprise des activités** afin que les collaborateurs soient informés au préalable des mesures prises pour assurer leur sécurité lors de leur retour au travail. Il est également important de **sensibiliser les collaborateurs au respect de ces mesures sanitaires**.

A ce titre, il est conseillé qu'un **référent covid-19 soit désigné dans l'entreprise afin qu'il puisse être le contact direct avec tout collaborateur ayant besoin d'informations ou d'échanger sur sa situation**.

Les coordonnées du référent covid-19 doivent être communiquées à tous les collaborateurs.

Chaque personne identifiant des symptômes potentiels du Covid-19 devra immédiatement alerter le référent covid-19 et s'isoler afin d'éviter tout contact avec ses collègues ou clients.

Les préconisations médicales usuelles seront alors suivies, notamment la consultation d'un médecin ou en cas de symptômes plus graves, l'appel au 15.

Il est recommandé à l'employeur de contacter les Services de Santé au Travail pour être accompagné dans la démarche de prévention du risque « Covid-19 ».

Zoom sur le protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés

En présence d'une personne symptomatique (notamment fièvre et/ou toux, difficulté respiratoire, à parler ou à avaler, perte du goût et de l'odorat), la prise en charge repose sur :

- l'isolement ;
- la protection ;
- la recherche de signes de gravité.

1- Isoler la personne symptomatique dans une pièce dédiée en appliquant immédiatement les gestes barrières, garder une distance raisonnable avec elle (1 mètre) avec port d'un masque « grand public » ou chirurgical si disponible.

2- Mobiliser le professionnel de santé dédié de l'établissement, un sauveteur/secouriste du travail formé au risque COVID ou le référent COVID, selon l'organisation locale. Lui fournir un masque avant son intervention.

3- En l'absence de signe de gravité, contacter le médecin du travail ou demander à la personne de contacter son médecin traitant pour avis médical. Si confirmation d'absence de signes de gravité, organiser son retour à domicile en évitant les transports en commun.

Zoom sur le protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés (suite)¹⁴

En cas de signe de gravité (ex. détresse respiratoire), appeler le SAMU - composer le 15 (en étant suffisamment proche de la personne afin de permettre au médecin de lui parler éventuellement) :

4- Après la prise en charge de la personne, prendre contact avec le service de santé au travail et suivre ses consignes, y compris pour le nettoyage du poste de travail et le suivi des salariés.

5- Si le cas COVID est confirmé, l'identification et la prise en charge des contacts seront organisées par les acteurs de niveau 1 et 2 du contact-tracing (médecin prenant en charge le cas et plateformes de l'Assurance Maladie) : les contacts évalués « à risque » selon la définition de Santé publique France seront pris en charge et placés en quatorzaine (pendant 14 jours après la date du dernier contact avec le cas confirmé). Les acteurs de contact-tracing pourront s'appuyer sur les matrices des contacts en entreprise réalisées en amont ainsi que, le cas échéant, sur la médecine du travail pour faciliter l'identification des contacts et leur qualification (« à risque » ou « à risque négligeable »).

Les bonnes pratiques à mettre en œuvre

Rôle du manager : tenir un bref point d'échanges à chaque prise de poste et en fin de journée pour identifier les ressources en présence et organiser la journée en conséquence, faire remonter et écouter les difficultés envisagées ou éprouvées lors de l'activité de travail, sensibiliser chaque jour les salariés au risque sanitaire et rechercher de nouvelles pistes, donner des nouvelles des collègues absents...

Le responsable de l'unité, point de vente, plateaux de réservation, fera un point sur l'ensemble des dispositions à la reprise du travail in situ et rappellera ensuite, lors de réunions régulières, l'objectif de ces mesures et la façon dont celles-ci sont suivies dans l'entreprise en mettant l'accent sur les points à améliorer.

- **Inciter les clients** à formuler leurs demandes à **distance par téléphone ou courriel** et limiter leurs déplacements en agence **en privilégiant les rendez-vous téléphoniques**.
- **En agences** essayez d'inciter à la **prise de rendez-vous**.
- **Motiver vos collaborateurs** sur la nécessité de respecter strictement les consignes suivantes :

Vitrine agences

- **Apposer le document** qui vous sera fourni par EdV **indiquant le respect des gestes barrière.**

Ouverture et planning des équipes

- Favoriser le **télétravail.**
- **Limitier les horaires d'ouverture** des points de vente.
- **Adapter le nombre des collaborateurs** présents aux stricts besoins.

Arrivée de l'équipe et mesures d'hygiène

- **Vestiaire déposé isolément** afin d'éviter toute contamination.
- **Lavage des mains à l'eau et au savon (ou gel hydroalcoolique)** avant de prendre le travail.
- Mise à disposition de **serviettes à usage unique.**
- **Nettoyage et désinfection de son poste de travail** (bureau, sièges, téléphone, écran, clavier, TPE, Tablettes tactiles...). Cette opération doit être réalisée a minima **deux fois par jour.**
- **Nettoyer le photocopieur** après chaque utilisation.
- **Le personnel** doit porter **un masque (une visière peut venir en complément)** qu'il doit remplacer régulièrement et **se laver les mains plusieurs fois par jours.**

Accueil et aménagement intérieur

- Le personnel du magasin doit **respecter une distance d'un mètre** minimum entre les personnes (clients ou personnel)
- **Réguler le flux des personnes présentes dans l'agence** afin de respecter cette distance et la présence d'un client et d'un salarié maximum par zone de 9 m².
- **Un client et un collaborateur** doivent être au moins **distants de 1 mètre**.
- **Utiliser des « Hygiaphones »** qui doivent être **nettoyés des deux côtés plusieurs fois par jour**.
- L'imposition du **masque aux clients** est à la **discretion de chaque établissement**.
- **Mettre à disposition sur chaque poste de travail un flacon de gel hydro alcoolique**.
Inviter les clients à l'utiliser dès leur arrivée.

Accueil et aménagement intérieur (suite)

- **Supprimer** toute **brochure, flyer** et **présentoir** en accès direct.
- **Supprimer** les **fontaines à eau** et **machines à café**
- Si possible **laisser ouvertes les portes d'entrée** et **d'accès aux bureaux** ou **à la réserve**.
Attention, l'ouverture des portes doit néanmoins respecter la réglementation incendie.
- Inciter les **clients** à utiliser **leur propre stylo** ou **désinfecter le stylo après usage**.
- **Eviter** ou **limiter les échanges de documents**.
- Après chaque client : **nettoyer** avec un **produit virucide** les **sièges, le TPE, les tablettes tactiles, les stylos** ou **objets touchés** par les clients.
- Favoriser le **règlement par carte de crédit**
- **Privilégier l'envoi des documents** (BI, Carnet de Voyage...) **dématérialisés** dans la mesure du possible

Installations sanitaires/salle de restauration

- Fournir des **bouteilles d'eau individuelle**
- **Un siège sur deux en quinconce** sur le lieu du repas.

Accueil des prestataires extérieurs

Définir un **protocole d'accueil des prestataires** :

- Informez en amont les prestataires (Fournisseurs et intervenants extérieurs tels que techniciens, livreurs...) des règles de sécurité mises en place par l'agence en période de pandémie
- Organisez l'intervention de manière à respecter la règle de distance de 1 m.

Il sera priorisé et proposé chaque fois que cela est possible une rencontre avec les clients et fournisseurs **sur rendez-vous** afin de réguler le flux de personnes au sein de l'agence.

Il sera également proposer **des rendez vous à distance**, en télé conférence ou téléphonique

Equipement

- Un **hygiaphone plexi** devant chaque vendeur



Equipement (suite)

- **Masques – La visière peut s'utiliser en complément**



- **Lingettes**
- **Matériel de nettoyage**
- **gel hydro alcoolique**