



PROCEDURES REPRISE D'ACTIVITE
PROTOCOLE SANITAIRE

Sommaire :

1.	ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL / PROTECTION SALARIES	3
	Equipement salariés :	3
	Désinfection des outils de travail	3
	Séparation client.....	3
2.	PROCEDURES GESTION CLIENT	4
	➔ PROCEDURES D'ARRIVEE CLIENT	4
	Panneau d'information.....	4
	Accueil	4
	➔ PROCEDURES GESTION DES FILES D'ATTENTE AUX CAISSES	4
	➔ PROCEDURES DU CONTACT COMMERCIAL / VENTE	4
	➔ PROCEDURE CLOTURE DE LA VENTE	4
	➔ PROCEDURES DE NAVIGATION	5
	⇒ Phase 1, à partir du 11 mai 2020.....	5
	⇒ Phase 2, début juillet 2020 ? selon annonce du gouvernement avec un dé confinement élargi des activités	5
	Autres mesures.....	6

1. ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL / PROTECTION SALARIES

Equipement salariés :

- Masque* de protection chirurgical type II
- Gants latex poudrés*
- Gel hydro alcoolique
- Visière de protection
- Nécessaire de bureau dédié qu'il devra emmener avec lui en fin de journée (stylo, crayon, stylo pointeuse écran tactile...)
- Sacs poubelles à fermeture hermétique pour jeter en fin de journée ses gants et masques utilisés

** Lot de 2 par jour pour changer à la mi-journée*

Désinfection des outils de travail

Produits fournis par l'UBA (javel/lingettes désinfectantes):

- Téléphone fixe + portable (arrivée / départ du salarié)
- Clavier ordinateur (arrivée / départ du salarié)
- Écran ordinateur (arrivée/départ du salarié)
- TPE (après chaque utilisation)
- Poignée de porte de la cabane (arrivée/ départ du salarié)
- Plexi face client + face salarié (arrivée / départ du salarié)

Séparation client

- Le salarié est séparé du client par un écran en plexiglass épaisseur 3 mm
- Le TPE et le clavier additionnel sont à recouvrir de film plastique alimentaire

2. PROCEDURES GESTION CLIENT

➔ PROCEDURES D'ARRIVEE CLIENT

Panneau d'information

Un panneau est positionné en amont des cabanes rappelant :

- Le bon usage des gestes barrières, en insistant particulièrement sur le respect des distances de sécurité
- La mise en avant des avantages de la vente en ligne permettant de se rendre directement au pont d'embarquement en présentant l'e-billet sur son smart phone et ainsi le contact billetterie
- Les règles de sécurité sanitaire mises en place par l'UBA selon les instructions gouvernementales pour l'embarquement et le déroulé de l'excursion

Accueil

- En amont des cabanes un salarié de l'UBA est positionné afin d'assurer le respect des règles de distanciation, de répondre aux interrogations du client et de le diriger vers la billetterie ou la vente en ligne (notamment en fonction de son mode de paiement).

➔ PROCEDURES GESTION DES FILES D'ATTENTE AUX CAISSES

- Sous la responsabilité du salarié UBA, le client souhaitant entrer dans une file d'attente, sera positionné par le salarié sur des marquages au sol espacés de 1m50
- Seule une personne par famille sera autorisée à rentrer dans la file d'attente aux caisses
- Dans les situations ne permettant pas la surveillance de jeunes enfants (familles monoparentales), le salarié UBA « autorisera » l'accès de la famille
- Le salarié UBA est responsable du maintien des distances de sécurité il interviendra si nécessaire auprès des clients en attente pour rappeler le respect des marquages au sol.
- En cas de refus de la part du client la vente pourra être refusée

➔ PROCEDURES DU CONTACT COMMERCIAL / VENTE

- Le salarié procède à la vente sur son écran
- Le salarié propose systématiquement le paiement par carte de crédit,
- Le paiement sans contact sera privilégié
- Pour les paiements en carte de crédit, le client sera chargé d'insérer sa carte de crédit et taper son code sur le TPE (de son côté de la protection en plexi).
- Le salarié aura au préalable, saisi le montant de la transaction
- A réception du paiement, le salarié propose l'envoi des billets sur le mail du client afin d'éviter au maximum le contact (à bien expliquer au client les avantages du e-billet)
- Si le client préfère un billet papier le salarié suit la procédure « classique » d'impression
- Les billets sont déposés sur le comptoir côté client par la fenêtre du plexi prévue à cet effet, aucun billet ne devra jamais être remis de la main à la main
- Forte mise en avant de l'achat d'e-billets et de ses avantages sur la page d'accueil du site internet de l'UBA, soulignant les avantages sécurité de ce type d'achat.
- les clients réservant leur e-ticket recevront en pièce jointe la conduite à tenir tout au long de leur excursion

➔ PROCEDURE CLOTURE DE LA VENTE

- Le salarié après avoir remis les billets explique au client les prochaines étapes et règles sanitaires à suivre jusqu'à l'embarquement et à bord du bateau.



➔ PROCÉDURES DE NAVIGATION

⇒ Phase 1, à partir du 11 mai 2020

Embarquements

- Le passager devra porter son masque personnel (grand public minimum) dès son arrivée à la billetterie et ce jusqu'à ce qu'il quitte la jetée
- Distanciation à l'embarquement des passagers par groupes sociaux (famille, groupe d'amis...) pour avoir l'autorisation d'embarquer
- Contrôle des titres de transports (support papier ou téléchargés) par scanette.
- L'amarreur sera équipé d'un masque de protection chirurgicale type II + visière de protection et gants jetables qu'il jettera après chaque embarquement.
- Le passager aura l'obligation du lavage de mains à l'aide de gel hydro alcoolique après le contrôle du billet grâce à un distributeur mis à disposition par l'UBA

A bord des navires

- Le navire prêt à embarquer des passagers a été nettoyé à l'aide d'eau de javel 3% ou équivalent. Chaque navire aura à bord un stock de masques et de gel hydro alcoolique.
- Le port du masque sera obligatoire (suivant consignes gouvernementales en vigueur) tout au long de la croisière ou de la traversée depuis l'embarquement jusqu'au débarquement.
- Le capitaine portera un masque grand public, visière de protection et gants jetables (qu'il jettera après l'embarquement) accueillera et placera les passagers à leur place par groupes sociaux.
- Le capitaine placera les passagers afin qu'ils ne se croisent pas à l'embarquement
- Distanciation sociale d'un mètre entre groupes sociaux, condamnation de sièges
- Annonce à bord au micro des règles décrites dans ce paragraphe
- Interdiction de se déplacer à bord du navire
- Plus de ventes de produits alimentaires et boissons à bord
- Débarquement des passagers selon les consignes données par le capitaine. Les passagers les plus proches de la sortie quitteront le navire en premier
- Désinfection des bancs et mains courante après chaque débarquement. Désinfection générale en fin de journée des navires et des équipements.

⇒ Phase 2, début juillet 2020 ? selon annonce du gouvernement avec un dé confinement élargi des activités

- Nous appliquerons à notre activité ce qui sera accepté dans les autres transports en commun tel que trains, bus, métro, tram et avion etc.
- Recommandations formelles aux passagers du port du masque suivant consignes gouvernementales en vigueur
- Nous mettrons à disposition des passagers du gel hydro alcoolique à l'embarquement
- Nous continuerons à imposer à tout notre personnel (vente, amarreurs, capitaines) le port du masque grand public, visière de protection et gants avec gel hydro alcoolique à disposition.
- Annonce à bord au micro des règles décrites dans ce paragraphe
- Désinfection des bancs et mains courantes après chaque débarquement. Désinfection générale en fin de journée des navires et équipements
- Limitation des déplacements à bord



Autres mesures

- L'UBA mettra tout en œuvre pour favoriser et promouvoir les ventes internet ou par téléphone
- Nomination au sein de l'UBA d'un référent « Covid 19 »
- Les passagers seront informés des mesures de protection appliquées dans la compagnie maritime par :
 - ✓ Note d'information mise en ligne sur le site internet de l'UBA
 - ✓ Panneaux affichages apposés aux points de vente de l'UBA
 - ✓ Annonces à bord au micro