



KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19

Accueil de la clientèle

Par la Fédération Nationale
Professionnelle des Loueurs de Canoës
Kayaks

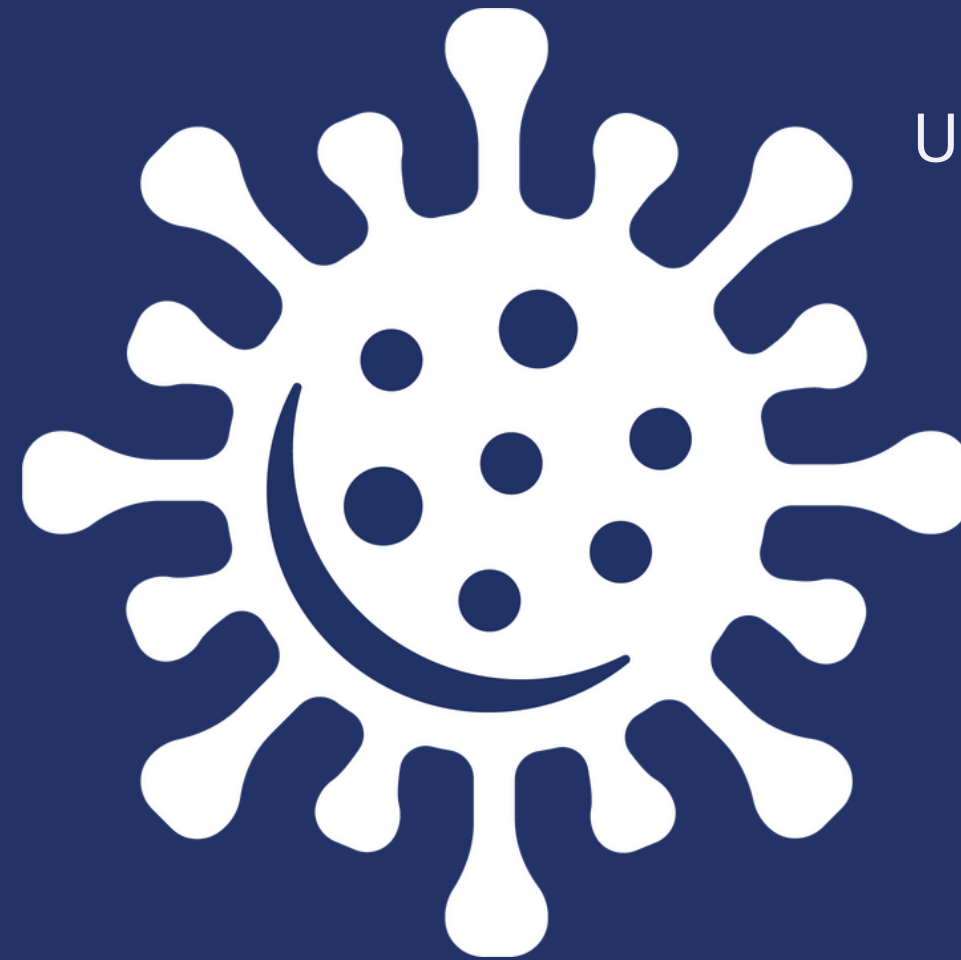


Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touchés par un postillon ou une gouttelette contaminée :

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 contaminés au visage :

Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées. Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignets,...), le virus peut survivre quelques heures.

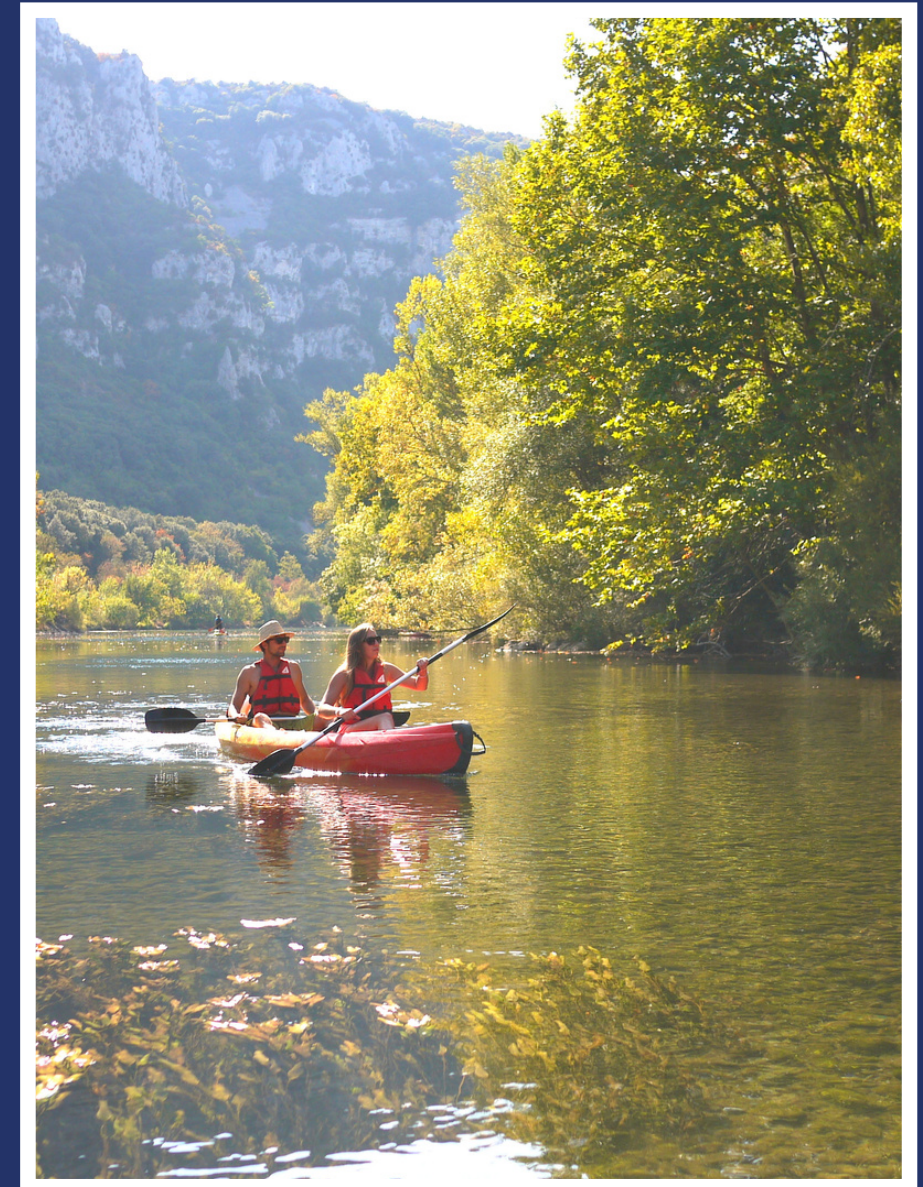
Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

TROIS ÉTAPES DANS L'ACCUEIL DU CLIENT



Avant

Pendant



Après

AVANT

Assurez-vous de la capacité physique et de la compréhension de vos clients

- Prenez le temps d'expliquer très précisément le déroulement de l'activité
- Insistez sur les consignes de sécurité (port du masque obligatoire dans les navettes, distances de sécurité,...)

Dans la mesure du possible, et pour limiter les contacts :

- Incitez au maximum les clients à réserver (en communiquant sur les réseaux sociaux, sur vos sites internet, au téléphone,...)
- Définissez le moyen de paiement dès la réservation en privilégiant la carte bancaire et la réservation en ligne
- Fixez les créneaux horaires pour gérer les flux de clients
- Envoyez un courriel ou un SMS aux clients avec le protocole mis en place sur vos bases



PENDANT

1

Le parking

- Installez un ou des panneau(x) avec toutes les consignes
- Espacez les places de parking



2

L'accueil

- Installez un marquage de sécurité au sol pour respecter les distances de sécurité entre les clients
- Vérifiez que les clients portent leur masque
- Privilégiez la signature du contrat par une seule personne responsable du groupe pour limiter les contacts
- Favorisez le paiement par carte bancaire et si possible sans contact
- Insistez sur la ponctualité pour assurer le flux des navettes et la distanciation sociale
- Mettez à disposition du gel hydroalcoolique sur vos comptoirs d'accueil

PENDANT

3

L'équipement, les consignes de navigation et l'embarquement

- Privilégiez l'auto-équipement pour les bidons et gilets afin d'éviter les contacts
- Mettez en place un affichage pour les tailles des gilets
- Effectuez un contrôle visuel pour vous assurer que vos clients prennent le gilet adapté à leur gabarit
- Mettez en place un marquage au sol devant la carte des parcours pour assurer une distance suffisante entre vos clients et vous
- Favorisez l'auto-embarquement des clients

4

Le transport

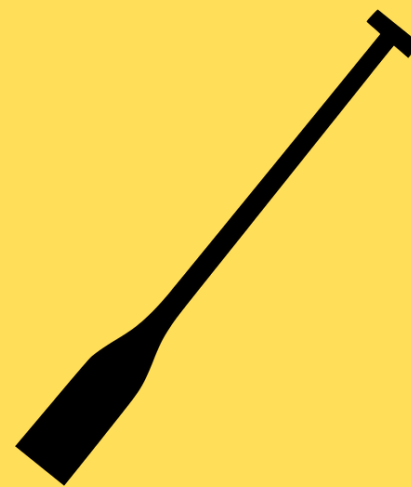
- Port du masque obligatoire
- Lavage des mains au gel hydro-alcoolique à l'entrée du bus
- Dans la mesure du possible, faites monter les clients par la porte arrière du bus
- Désinfectez régulièrement les véhicules (volant, frein à main, accoudoirs, barres,...)
- Gardez une distance entre chauffeur et passagers
- Gérez le flux de clients en respectant des horaires de navettes fixes et soyez ponctuels



APRÈS

Le retour à la base de départ

- Organisez les zones de dépose de matériel directement par les clients pour éviter le contact avec les salariés
- Mettez à disposition du gel hydroalcoolique avant que les clients ne rejoignent leur véhicule





Coordonnées



Téléphone secrétariat
+33 6 87 63 64 78



Email
contact@fnplck.fr



Adresse
Les Granges, 46110
Vayrac

