

# PROTOCOLE SANITAIRE COVID 19

## AOUT 2020

**NATUR** *Evazion*  
Activités en plein air au coeur de la Provence



## SOMMAIRE

PAGE 2	Sommaire
PAGE 3	Tourisme engagé et solidaire
PAGE 4	Synthèses des dispositions générales pour le Covid
PAGE	<b>NATUR'EVASION RIVIERE / IMPLANTATION DES ZONES annexe1</b>
PAGE 5	Gestion des espaces Organisation des flux de clientèles Les salariés
PAGE 6	Parcours des clients
PAGE 7	Poste : Accueil/ réservation/ enregistrement/ vente
PAGE 8	Poste : VELO/ location / Encadrement/Réparation
PAGE 9	Poste : CANOE ET PADDLE / Equipement sans contact
PAGE 10	Briefings Navettes
PAGE 11	Tipis Tables de pique-nique Sanitaires Produits utilisés Services supplémentaires liés au Covid 19
PAGE 12	<b>NATUR'EVASION MER</b> Organisation de l'espace Gestion de la clientèle Salarié
PAGE 13	Parcours client / Accueil
PAGE 14	VELO/ location / Encadrement
PAGE 15	Kayak de mer
PAGE 16	Escalade MER ET RIVIERE

## TOURISME ENGAGÉ ET SOLIDAIRE

**Natur'Evasion** fait le maximum pour garantir la sécurité sanitaire au sein de sa structure , pour ses employés et ses clients.

**Néanmoins l'efficacité et la réussite de la mise en place du protocole sanitaire restent subordonnées à l'implication et la responsabilité de tous les protagonistes.**

Aussi nous comptons sur vous tous pour que les évasions NATURE de Naturevasion, restent mémorables mais uniquement pour de bonnes raisons.

Nous avons mis en place une organisation différente avec des postes très distanciés et **des protocoles précis, nous utilisons des produits respectueux de l'environnement.**

Nous serons amenés à réduire certains services s'ils ne peuvent être réalisés dans des conditions sanitaires suffisantes, **nous comptons donc sur votre compréhension car la poursuite des activités touristiques de l'été 2020 sera à ce prix ou ne sera pas .**

Nous mettrons tout en œuvre pour vous informer et vous rassurer sur nos procédures, nous comptons également sur votre civisme pour nous informer d'éventuels risques vous concernant.



**NATUREVASION** mise sur un tourisme respectueux, solidaire et participatif qui se concrétise par :

- ⇒ **nettoyer son propre matériel consciencieusement,**
- ⇒ **s'auto-équiper pour assurer sa propre sécurité et celles de son groupe et du personnel,**
- ⇒ **ne rien jeter dans la Nature,**
- ⇒ **faire attention aux autres,**
- ⇒ **respecter les consignes,**
- ⇒ **accepter l'attente,**

**Ce ne sont pas les CHOIX DE NATUREVASION MAIS nos OBLIGATIONS A TOUS POUR UNE SAISON ESTIVALE VIABLE!**

# COVID 19

L'INTÉGRALITÉ DU PROTOCOLE SANITAIRE EST TÉLÉCHARGEABLE SUR LE SITE INTERNET

WWW.NATUREVASION.COM

## SYNTHÈSE DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES MISES EN PLACE

### ANNEXE 1 DES CONDITIONS GÉNÉRALES

#### ◆ **Politique d'annulation assouplie :**

*COVID 19 : Les clients ayant un empêchement lié à la pandémie ( testés positifs ou présentant des symptômes) pourront annuler sur simple envoi d'un certificat médical, à tout moment et seront remboursés intégralement .*

- ◆ Rappel des gestes barrières aux différents postes
- ◆ Distanciation et gestion des flux par une répartition des postes dans l'espace
- ◆ Réservation et paiement par internet
- ◆ Obligation du port des masques pour tous dans les locaux et les navettes
- ◆ **Formation du personnel aux protocoles**
- ◆ Auto -équipement du client et contrôle visuel d'un salarié avant les départs
- ◆ **Prise en main et Dépose du matériel « sans contact »**
- ◆ Non utilisation des sièges voisins du conducteur dans les navettes
- ◆ Navettes pour les « conducteurs » uniquement sur certains parcours
- ◆ **Fréquences renforcées des nettoyages** des matériels
- ◆ Mise à disposition de désinfectants aux différents postes de travail
- ◆ Vente de masques en cas d'oubli d'un client et ventes de lingettes pour les tables de pique-nique , sanitaires.....
- ◆ **Equipements sanitaires multipliés ( Rivière)**
- ◆ **Désinfection de toutes les surfaces avec des produits respectueux de l'Environnement**

## GESTION DES ESPACES

- **Tous les postes ont été séparés et éloignés les uns des autres**, tous sont en plein air ou semi-ouverts ( zone vélo et zone accueil), ils sont répartis sur une zone de 94 m X 184 M
- Cette disposition permet de réduire les temps d'attente devant un même poste et permet une distanciation aisée.
- **Deux parkings sont à disposition**



## ORGANISATION DES FLUX DE CLIENTÈLE

- **Des horaires précis pour chaque produit** ont été mis en place afin de réduire le nombre de personne en même temps .
- **Une grande zone d'attente en extérieur** a été créée devant l'accueil
- Les enregistrements pourront se faire à l'extérieur (personnel mobile) en cas d'affluence
- **Un passage dans la nature en bord de cours d'eau** a été créé qui dessert les différentes zones pour s'équiper et permet aux clients de se croiser sans risques, les horaires arrivées/départs étant décalés.



## LES SALARIÉS

- **Les horaires sont décalés** pour les prises de poste.
- **Des masques sont fournis et obligatoires dans la relation clients.**
- **Les salariés ont reçu une formation générale sur l'attitude à tenir** et une formation particulière selon leur poste.
- **Ils disposent de désinfectant ,de lingettes, de gants de ménages et de sacs poubelles à leurs postes.**
- Ils disposent d'un vestiaire privatif et d'un espace repas en extérieur. Les repas sont pris en décalés dans la mesure du possible.
- Les postes sont définis de façon à ce qu'il y ait le moins d'interactions physiques entre les salariés ( téléphones, tablettes....)



### PARCOURS DES CLIENTS

Les clients se garent parking 1 ou 2 selon l'encombrement des parkings.

**Les clients sont informés avant de réserver que le masque est obligatoire dans les locaux , en contact avec le personnel et les autres clients .**

Lors de leur activité canoë, vélo ou paddle, ils peuvent enlever leur masque.

Naturevasion vendra exceptionnellement des masques au cas par cas , si tout un groupe vient sans masque , il se verra refuser l'accès.

**Les clients empruntent les zones « piétonnes »** se rendent à l'accueil .

- Ils ont réservé et payé en ligne, ils se font enregistrer OU
- Ils réservent directement à l'accueil, payent de préférence par CB et sont enregistrés,
- Ils récupèrent **eux-mêmes leurs bidons** et les remplissent.
- Ils récupèrent **eux-mêmes leurs gilets de sauvetage et leurs pagaies** selon les consignes de taille et de poids affichées ainsi que les casques si nécessaire.
- Ils se rendent selon leur parcours à la zone des navettes ou récupèrent leurs vélos.
- Un briefing technique sera fait avant le départ, il faudra là aussi respecter la distanciation.
- S'ils prennent une navette, le chauffeur fait l'appel et selon les parcours choisis, emmènera uniquement les conducteurs. **Voir paragraphe sur les navettes**
- Au retour de l'activité, **les clients déposent eux-mêmes leur matériel sur les zones de déposes prévues**, pour lavage et désinfection.
- **Ils vident leurs bidons étanches eux mêmes**
- Ils rejoignent leurs véhicules

**Sur tout le site NATUREVASION ET DANS LES NAVETTES, gardez le masque !**



## ACCUEIL /RESERVATION /VENTE /INFORMATION

- **Une seule personne par groupe ou famille** entrera, elle sera équipée de masque.
- La zone accueil n'acceptera qu'une personne en même temps par poste de travail, les autres clients attendront dehors en respectant les distances.
- La zone ACCUEIL est équipée de 2 postes, **un troisième mobile pourra fonctionner en extérieur en cas d'affluence pour les clients ayant déjà effectué leur paiement.**
- Chaque poste est doté de désinfectant, masque et lingettes pour le nettoyage de la machine à CB, le sans-contact est à favoriser.
- **Nous encourageons au maximum la réservation par internet** afin que le personnel n'ait plus qu'à enregistrer les clients . Ceci évitera l'attente, les manipulations....
- Le personnel d'accueil est également en charge **des ventes annexes** : biscuits, boissons et glaces, et masques au cas où.... **Le personnel pensera à proposer** avant que le client ne sorte et qu'il n'ait pas à revenir.
- Les informations sont claires sur le site internet ou peuvent être données par téléphone, **avant d'interroger le personnel d'accueil, pensez à consulter le site web.**
- Les prospectus seront donnés sur demande , ils peuvent être des vecteurs de propagation , ils ne seront pas en libre service.

**Sur tout le site NATUREVASION ET DANS LES NAVETTES , gardez le masque !**



## VÉLO/LOCATION/ENCADREMENT/RÉPARATIONS

Les réservations pour les activités vélo doivent s'effectuer de préférence par le site WEB : réservations et paiement.

Si les réservations sont faites sur place passer par **l'accueil (voir paragraphe)**

**Dans la zone ACCUEIL Vélo, gardez le masque !**

**Nous encourageons les personnes qui disposent de casques personnels et de gants à les prendre ainsi que leurs propres sac-à-dos.**

- Nos casques seront donnés avec des charlottes jetables. Les gants ne seront pas fournis.
- Les vélos seront désinfectés ; guidons et poignées ainsi que la selle.
- Les GPS loués seront désinfectés ainsi que les casques.
- Les antivols seront désinfectés.

Gestes barrières : - **lavez vous les mains avant et après l'activité**

**Sur tout le site NATUREVASION ET DANS LES NAVETTES , gardez le masque !**

### DÉSINFECTION DU MATÉRIEL

Désinfection du vélo (frein, selle, guidon etc.), casque après chaque utilisation.

### DISTANCE DE SÉCURITÉ

Distance pendant les consignes 1 à 2 m et lors de la sortie de 2 à 5 m.

### LIMITATION DU NOMBRE DE PERSONNES

8 à 12 personnes par sortie pour garantir la sécurité de tous.

### TRANSPORT DE PERSONNES

Eviter le transport de vos clients  
Si indispensable nettoyage du minibus, un siège sur deux occupé



**8 à 12**  
personnes







## CANOË ET PADDLE

Les réservations pour les activités paddle et canoë doivent s'effectuer de préférence par le site WEB : réservations et paiement.

Si les réservations sont faites sur place passer par **l'accueil (voir paragraphe)**

**Le masque pourra être ôté uniquement durant l'activité**

**Les zones d'équipement et de dépose du matériel ont été réparties sur 93 M linéaire**, cependant tous les clients emprunteront le même cheminement ( raisons de sécurité liées à la circulation des véhicules de services), aussi lorsque les clients se croisent , ils doivent se laisser passer, un peu comme en randonnée . **Code de bonne conduite et de bon sens pour respecter la distanciation !**



### **Equipement sans contact MAIS PRESENCE D'UN PROFESSIONNEL pour conseiller**

- **Bidons étanches:** 1 par canoë. Vous le prenez vous-même , y mettez vos effets personnels et votre pique-nique, au retour , **vous le videz et le nettoyez vous-même et le mettez à sécher.**
- **Gilets de sauvetage obligatoires pour tous :** Vous le choisissez en fonction de votre taille et votre poids (affichage) et vous le fermez. Equipez avec conscience vos enfants ( sous-cutale )
- **Pagaies :** Vous la choisissez en fonction de votre taille (affichage)
- **Casques :** obligatoires pour parcours RELAX EVASION BIVOUAC (affichage), et pour les enfants conseillés pour tous les parcours.
- **Sacs à dos waterproof** uniquement pour le paddle à demander au personnel
- **Au retour de l'activité :** **lavage des bidons étanches** et du matériel sur les zones prévues par le personnel

**Sur tout le site NATUREVASION ET DANS LES NAVETTES, gardez le masque !**

## BRIEFING

La pratique des activités **CANOË ET PADDLE** comportent des risques , le **briefing est nécessaire** même si le parcours est facile et même si les clients l'ont déjà pratiqué plusieurs fois.

Ce sont les moniteurs qui font le briefing et donneront toutes les informations utiles.

**Bien repérer le parcours et ses difficultés**, respecter les consignes pour passer certains « seuils » et repérer où se trouve la fin du parcours.

- **Durant le briefing : Port du masque obligatoire et respect de la distanciation de 1m**



## NAVETTES

L'activité **CANOË** sur rivière implique l'utilisation de navettes pour rejoindre les points d'embarquement ou le retour aux véhicules. **MAIS les mesures sanitaires liées au COVID 19 sont :**

- **Port du masque obligatoire**
- Les places à côté des chauffeurs seront laissées libres

**Avant de monter dans les navettes et en sortant : Désinfection des mains**

**Les navettes sont nettoyées tous les soirs par aspersion de produit désinfectant et les points de contact nettoyés entre chaque transport.**

## TIPIS (SELON AUTORISATIONS)

**Nos tipis seront mis à disposition une nuit sur deux et seront désinfectés par pulvérisation.**

**Les frigos mis à disposition pour les clients seront nettoyés par les clients entrants et sortants, des lingettes leur seront fournies.**

Chacun doit être respectueux et s'engager à nettoyer correctement. Si ce n'était pas observé, Naturevasion se verrait dans l'obligation de fermer ce service.

## TABLES DE PIQUE-NIQUE

**Les tables de pique-nique sont à disposition, il appartiendra à chacun de les nettoyer avant et après utilisation.**

## SANITAIRES

**NATUREVASION a multiplié ses équipements sanitaires** pour répondre à la crise :

- 2 WC existants + 4 urinoirs supplémentaires, 5 postes pour se laver les mains au lieu d'1 seul
- Les sanitaires sont vérifiés et nettoyés 3 fois / jour mais il appartient à chacun de les laisser propres pour les utilisateurs suivants

**Le bon sens et la distanciation devront guider les comportements pour la bonne utilisation de ces équipements.**

## PRODUITS UTILISÉS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

**NETTOYAGE par produit dégraissant** pour toutes les surfaces (sanitaires, pont des bateaux, bidons...) puis

**DÉSINFECTION PAR PULVÉRISATIONS sur toutes surfaces** ( pagaies, casques, gilets de sauvetage, véhicules, vélos, sanitaires.....) y compris les mains : O'GERME PRO de Natural Clean , désinfectant minéral virucide non toxique pour l'homme et son environnement

**FICHES TECHNIQUES EN ANNEXE**

## NOUVEAUX SERVICES

- Vente exceptionnelle de masques pour les clients ayant perdu le leur durant la journée



## NATUREVASION MER

### ORGANISATION DES ESPACES

- **Tous les postes** sont en plein air ou semi-ouverts ( zone vélo, kayak de mer et zone accueil)
- Cette disposition permet une distanciation aisée.
- **Les vestiaires sont condamnés selon les recommandations Covid 19.**

### ORGANISATION DES FLUX DE CLIENTÈLE

- **Des horaires précis pour chaque produit** ont été mis en place afin de réduire le nombre de personne en même temps .
- **Une grande zone d'attente en extérieur**
- Les enregistrements et les paiements se feront à l'extérieur et par CB de préférence.

### LES SALARIÉS

- **Des masques sont fournis et obligatoires dans la relation clients.**
- **Les salariés ont reçu une formation générale sur l'attitude à tenir** et une formation particulière selon leur poste.
- **Ils disposent de désinfectant ,de lingettes, de gants de ménages et de sacs poubelles à leurs postes.**
- Les postes sont définis de façon à ce qu'il y ait le moins d'interactions physiques entre les salariés ( téléphones, tablettes....)

## PARCOURS DES CLIENTS

**Les clients sont informés avant de réserver que le masque est obligatoire dans l'enceinte , en contact avec le personnel et les autres clients .**

Lors de leur activité kayak de mer, vélo ou paddle, ils peuvent enlever leur masque.

Naturevasion vendra exceptionnellement des masques au cas par cas , si tout un groupe vient sans masque , il se verra refuser l'accès.

Les clients doivent prioritairement réserver et payer en ligne

- Ils ont réservé et payé en ligne, ils se font enregistrer OU
- Ils réservent directement à l'accueil, payent de préférence par CB et sont enregistrés,
- Ils récupèrent **eux-mêmes leurs bidons ou sacs étanches** et les remplissent.
- Ils récupèrent **eux-mêmes leurs gilets de sauvetage et leurs pagaies** selon les consignes de taille et de poids affichées .
- Un briefing technique sera fait avant le départ, il faudra là aussi respecter la distanciation.
- Au retour de l'activité, **ils déposent eux-mêmes leur matériel sur les zones de déposes prévues**, et rincent eux même leur matériel
- Ils vident et nettoient **leurs bidons étanches eux-mêmes**

## ACCUEIL /RESERVATION /VENTE /INFORMATION

- **Une seule personne par groupe ou famille** équipée de masque en contact avec le personnel pour la vente . Distanciation à respecter
- Le poste est doté de désinfectant, masque et lingettes pour le nettoyage de la machine à CB, le sans-contact est à favoriser.
- **Nous encourageons au maximum la réservation par internet** afin que le personnel n'ait plus qu'à enregistrer les clients et leur faire valider l'auto- déclaration de non symptômes. Ceci évitera l'attente, les manipulations....
- Les informations sont claires sur le site internet ou peuvent être données par téléphone, **avant d'interroger le personnel d'accueil, pensez à consulter le site web.**
- Les prospectus seront donnés sur demande , ils peuvent être des vecteurs de propagation , ils ne seront pas en libre service.

**Sur tout le site NATUREVASION ET DANS LES NAVETTES, gardez le masque !**



## VÉLO/LOCATION/ENCADREMENT/RÉPARATIONS

Les réservations pour les activités vélo doivent s'effectuer de préférence par le site WEB : réservations et paiement.

Si les réservations sont faites sur place passer par l'accueil (voir paragraphe)

**Nous encourageons les personnes qui disposent de casques personnels et de gants à les prendre ainsi que leurs propres sac-à-dos.**

- Nos casques seront donnés avec des charlottes jetables. Les gants ne seront pas fournis.
- Les vélos seront désinfectés ; guidons et poignées ainsi que la selle.
- Les GPS loués seront désinfectés ainsi que les casques.
- Les antivols seront désinfectés.

Gestes barrières : - **lavez vous les mains avant et après l'activité**

**Sur tout le site NATUREVASION ET DANS LES NAVETTES , gardez le masque !**

### DÉSINFECTION DU MATÉRIEL

Désinfection du vélo (frein, selle, guidon etc.), casque après chaque utilisation.

### DISTANCE DE SÉCURITÉ

Distance pendant les consignes 1 à 2 m et lors de la sortie de 2 à 5 m.

### LIMITATION DU NOMBRE DE PERSONNES

8 à 12 personnes par sortie pour garantir la sécurité de tous.

### TRANSPORT DE PERSONNES

Eviter le transport de vos clients  
Si indispensable nettoyage du minibus, un siège sur deux occupé





## KAYAK DE MER

Les réservations pour les activités kayak de mer doivent s'effectuer de préférence par le site WEB : réservations et paiement.

**Les ponts des kayaks et les places assises sont rincés et désinfectés après chaque utilisation**

### **Équipement sans contact MAIS PRESENCE D'UN PROFESSIONNEL pour conseiller**

- **Bidons étanches:** 1 par kayak. Vous le prenez vous-même , y mettez vos effets personnels et votre pique-nique, au retour , **vous le videz et le nettoyez vous-même et le mettez à sécher.**
- **Gilets de sauvetage obligatoires pour tous :** Vous le choisissez en fonction de votre taille et votre poids (affichage) et vous le fermez. Équipez avec conscience vos enfants ( sous-cutale ).
- **Pagaies :** Vous la choisissez en fonction de votre taille (affichage)
- **Au retour de l'activité : lavage du matériel par les clients eux-mêmes** sur les zones prévues et selon consignes du personnel

**Tout le matériel est sorti et l'équipement se fait en extérieur, pas de vestiaires selon les recommandations sanitaires**

### **SORTIES ENCADRÉES ET NAVETTES**

- **Pour les sorties encadrées,** groupe maximum 16 incluant le moniteur et distanciation
- Arrêts sur les plages selon réglementation en vigueur le jour de la sortie
- Durant les briefings respecter la distanciation
- Si sortie avec navette: **Port du masque obligatoire dans la navette**
- Les places à côté des chauffeurs seront laissées libres

**Avant de monter dans les navettes et en sortant : Désinfection des mains**

**Les navettes sont nettoyées tous les soirs par aspersion de produit désinfectant et les points de contact nettoyés entre chaque transport.**

**Sur tout le site NATUREVASION ET DANS LES NAVETTES, gardez le masque !**

## ESCALADE MER ET RIVIERE



Les réservations pour les activités ESCALADE doivent s'effectuer de préférence par le site WEB : réservations et paiement. Une déclaration de non symptômes au jour de l'activité sera à remplir .

**Nous encourageons les personnes qui disposent de casques personnels , les chaussons ne seront pas fournis, prendre des chaussures de sport**

Nos casques seront donnés avec des charlottes jetables. Les gants ne seront pas fournis.

- Les longes , les baudriers et le matériel dans son ensemble est désinfecté par pulvérisation

Gestes barrières : - **lavez vous les mains avant et après l'activité**

- Si sortie avec navette : **Port du masque obligatoire dans la navette**
- Les places à côté des chauffeurs seront laissées libres

**Sur tout le site NATUREVASION ET DANS LES NAVETTES , gardez le masque !**



Chers clients,

En s'y mettant tous et avec de la bonne volonté et du bon sens,  
nous continuerons à vous proposer des prestations de qualité.

Nous continuerons à respecter notre environnement et à être solidaires.

Vous passerez de beaux moments d'évasions dans la Nature,

Nous serons heureux de partager avec vous nos activités dans notre belle région.

Faisons nous confiance !

  
**NATUR** Evasion  
Activités en plein air au coeur de la Provence



# COVID 19

THE ENTIRE HEALTH PROTOCOL CAN BE DOWNLOADED FROM THE WEBSITE  
[WWW.NATUREVASION.COM](http://WWW.NATUREVASION.COM)

SUMMARY OF THE GENERAL PROVISIONS PUT IN PLACE  
ANNEX 1 TO THE GENERAL CONDITIONS

## Brief General Requirements

- Flexible Cancellation Policy : Covid19 Pandemic : customers are eligible to a full refund when canceling because of being tested positive to Covid19 or with most commonly clinical symptoms. In this case a medical note is required.
- Keep protecting yourself and others from the virus when at the front desk (wash your hands very often, when coughing and sneezing cover your nose and mouth with your arm, dispose of any tissue you have used, wear a face mask)
- Practice of social distancing: avoid touching hands and objects when at the front desk. Follow the one way line when getting in and the same when getting out.
- Online booking and payment are required
- Wear a face mask when being part of NaturEvasion activities. Please note it is mandatory into the shuttle. No guest will be accepted without.
- All our staff has been trained for your safety to health protocol that the French Authorities impose.
- Self equipment will be conducted under the staff guidelines
- Contactless equipment when handling
- Shuttle : Do not use the front row seats next to the driver
- Some of the shuttle may be used for drivers only
- We reassure you that we sanitary all material with disinfectant regularly Covid19 EU certification
- Sanitizing hand rub dispensers in prominent places around the workplace are at your disposal ( on the river base)
- face mask packaged securely and disinfectant wipes in separated small packing can be bought at the front desk