



**LA RIVIERA  
DES ÎLES  
DE GUADELOUPE**

**OFFICE DE TOURISME**  
LE GOSIER / SAINTE-ANNE / SAINT-FRANÇOIS / LA DÉSIRADE

2020 | OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL DE LA RIVIERA DU LEVANT

*Vakans O Péyi, Vakans en Konfyans*



**PETIT MANUEL À L'USAGE  
DES PARTENAIRES DE L'OFFICE DE TOURISME  
DE LA RIVIERA DES ÎLES DE GUADELOUPE**

RÉASSURANCE CLIENTS & MONTÉE EN GAMME

*Annou pran douvan avan douvan pran'ou*  
Anticipons, prenons les choses en mains

# SOMMAIRE

<b>1. Partenaires, Prestataires touristiques de la Riviera du Levant : Les Etapes Incontournables</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Accéder physiquement à nos bureaux d'Information Touristique</b> .....	<b>4</b>
(Ile de la Désirade, St François, Sainte Anne, Gosier)	
<b>3.Documentation et Rendez-vous dans nos bureaux d'information touristique</b> .....	<b>5</b>
(Gosier, Sainte Anne, Saint François, Ile de la Désirade)	
<b>4. Dépôt de documents sans rendez-vous préalable dans nos bureaux d'information touristique</b> .....	<b>6</b>
(Sainte Anne, Saint François, Gosier et Ile de la Désirade)	
<b>5. Cellule Classement des Meublés de Tourisme</b> .....	<b>7</b>
(Sainte Anne, Gosier, Saint François)	
<b>6. Outils à disposition de nos partenaires/prestataires hébergeurs en meublés de tourisme et chambres d'hôtes</b> .....	<b>8</b>
<b>7. Les différents Bureaux d'Information Touristique de la Riviera du Levant</b> .....	<b>9</b>

(\*) Ces mesures sanitaires s'appliquent à/ aux : visiteurs de toute nature à partir de 11 ans , prestataires, personnels de l'Office de Tourisme Intercommunal de la Riviera des Iles de Guadeloupe.

(\*\*)Jusqu'à la fin des mesures de distanciation sociales édictées par l'Etat, l'Ars ainsi que la Préfecture de la Guadeloupe dans le cadre des précautions prises pour éviter la propagation du virus Covid19.

# 1. Partenaires-Prestataires Touristiques de la Riviera du Levant : 5 étapes incontournables

**J'enregistre** mes attestations dans un document interne permettant le suivi par du protocole sanitaire, y figurent les coordonnées de mes clients en cas de Cluster identifié par les autorités.

**Je m'engage** à appliquer les règles de nettoyage, de désinfection et de distanciation sociale, préconisées par les autorités.



**J'affiche une attestation** de nettoyage et de désinfection dans mon établissement et veille à la renouveler lors de chaque nouvelle location.

**J'applique** le protocole recommandé communiqué par l'Office de Tourisme Intercommunal de la Riviera du levant en l'adaptant à ma structure.

**Je communique** mes engagements auprès de mes clients : je les rassure.

## 2. Accéder aux Bureaux d'Information Touristique de l'Office de Tourisme Intercommunal de la Riviera des Iles de Guadeloupe<sup>\*/\*\*</sup>

J'applique la distanciation sociale et les gestes barrières qui l'accompagnent.



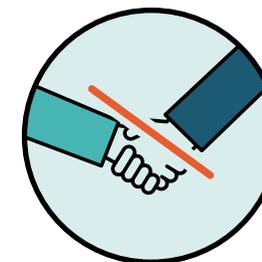
Dès l'entrée dans le bâtiment, du gel Hydroalcoolique est à votre disposition, vous serez invités par nos Conseillers en Séjour à l'utiliser dès votre entrée.



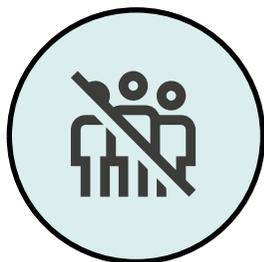
Si vous portez des gants, il vous est demandé de les ôter en entrant dans les locaux et de les conserver.



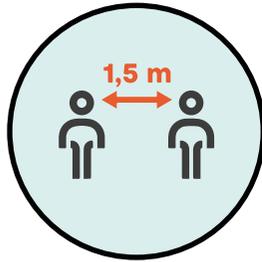
Le port du masque est obligatoire pour pénétrer dans nos locaux.



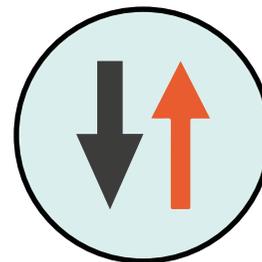
Aucun contact physique direct n'est autorisé.



Pour respecter la distanciation sociale, une seule personne par groupe de personnes est autorisée à entrer dans nos locaux et devra respecter le sens de circulation. Nos conseillers en séjour interviendront en cas de nécessité, le nombre de personnes à l'intérieur de nos locaux étant limité, veuillez excuser la gêne occasionnée.



Merci de respecter une distance minimale d'1,5Mètres entre chaque personne.



Merci de respecter le sens de circulation et le marquage au sol.



Fermeture des sanitaires au public.

(\*) Ces mesures sanitaires s'appliquent à/ aux : visiteurs de toute nature à partir de 11 ans, prestataires, personnels de l'Office de Tourisme Intercommunal de la Riviera des Iles de Guadeloupe.

(\*\*) Jusqu'à la fin des mesures de distanciation sociales édictées par l'Etat, l'Ars ainsi que la Préfecture de la Guadeloupe dans le cadre des précautions prises pour éviter la propagation du virus Covid19.

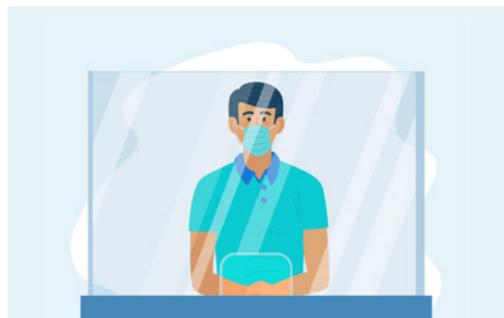
### 3. Documentation et Rendez-vous dans vos Bureaux d'Information Touristique<sup>\*/\*\*</sup> La documentation touristique en libre service a été retirée des présentoirs ou est présentée (lorsque le format le permet) en un unique exemplaire plastifié.

#### Mesures de prévention à appliquer dans nos locaux



Portez un masque en entrant. Utilisez le Gel Hydro alcoolique présent à l'entrée de nos locaux avant et après avoir touché une documentation, et avant de vous rendre en rendez-vous présentiel ou d'aborder notre comptoir d'accueil. Ces mesures de précautions sanitaires s'appliquent également à l'ensemble des personnels de l'Office de Tourisme.

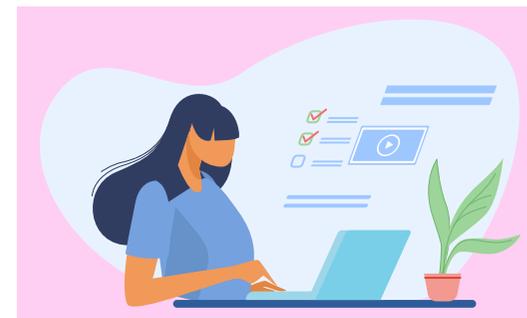
#### Espaces Documentation & Accueil par nos Conseillers en Séjour au Comptoir d'Accueil



Le conseiller en séjour revêt un masque de protection et/ou est positionné derrière un écran en plexiglas. Lorsqu'il est sollicité pour de la documentation :

- Il privilégie l'envoi de la documentation par voie numérisée, n'hésitez pas à lui confier votre adresse e-mail, il utilise l'outil GRC de l'Office de Tourisme.
- En cas d'impossibilité d'avoir recours à l'envoi numérique : les documents sont remis par le passe partout de la vitre en plexiglass, une fois distribués ils ne sont pas repris.

#### Rendez-vous en Face à Face



Lors des Rendez-vous préalablement programmés et confirmés dans nos locaux (1 seule personne pour le rendez-vous), vous serez reçu en face à face et séparé de votre interlocuteur par une vitre en plexiglass. Utilisez votre stylo personnel, s'il vous fait défaut, un stylo vous sera offert par notre personnel, conservez le à votre départ. En cas de remise de documents de votre part, nous vous remercions de désinfecter vos mains (avant et après). Priorité est donnée aux rendez vous distanciel par visioconférence (envoi du lien par nos soins si vous disposez d'un ordinateur équipé de la caméra et du son), ou par téléphone. Les rendez-vous en face à face restent l'exception dans ces temps de crise sanitaire.

(\*) Ces mesures sanitaires s'appliquent à/ aux : visiteurs de toute nature à partir de 11 ans , prestataires, personnels de l'Office de Tourisme Intercommunal de la Riviera des Iles de Guadeloupe.  
(\*\*) Jusqu'à la fin des mesures de distanciation sociales édictées par l'Etat, l'Ars ainsi que la Préfecture de la Guadeloupe dans le cadre des précautions prises pour éviter la propagation du virus Covid19.

# 4. Dépôt de Documents sans Rendez-vous préalable<sup>\*/\*\*</sup>

Les documents remis à nos conseillers en séjour, à nos agents classificateurs, à l'ensemble des personnels de l'Office de Tourisme Intercommunal sans rendez-vous fixé au préalable seront déposés après respect du protocole de nettoyage/désinfection des mains dans un contenant pendant une durée de 24 heures après laquelle, ils seront délivrés au destinataire pour ouverture. Un contact par téléphone ou courriel sera alors établi par le personnel vers l'interlocuteur ayant déposé des documents dans le bureau d'information touristique.

## Formulaire de référencement pour figurer sur le Site Internet de l'Office de Tourisme Intercommunal

[www.rivieraguadeloupe.com](http://www.rivieraguadeloupe.com)

## Flyers, Documentation touristique, Plans et Cartes, Affiches



En cas de dépôt ou réception par courrier de documentation touristique ou flyers, celle-ci sera conservée dans un endroit dédié et ne sera pas ouverte avant 24h.

## Cerfa de déclaration de Meublé de Tourisme ou de Chambre d'hôtes : 14004\*04/ 13566\*03

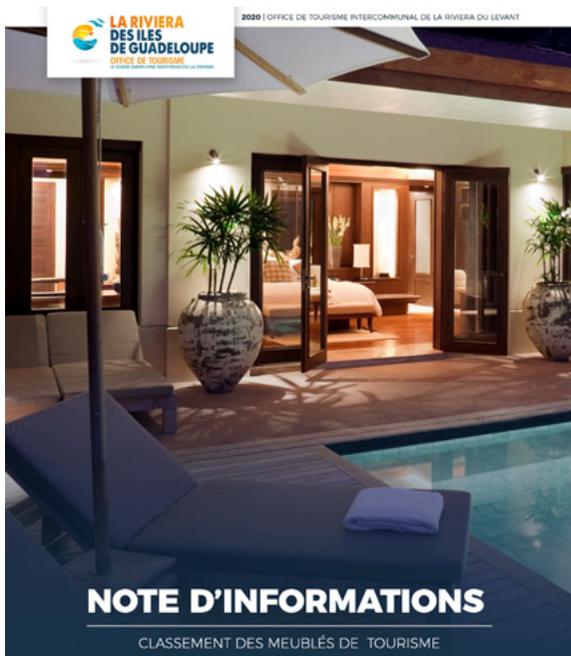
Ces documents déclaratifs doivent être déposés exclusivement en Mairie pour enregistrement contre Récépissé.

(\*) Ces mesures sanitaires s'appliquent à/ aux : visiteurs de toute nature à partir de 11 ans , prestataires, personnels de l'Office de Tourisme Intercommunal de la Riviera des Îles de Guadeloupe.  
 (\*\*) Jusqu'à la fin des mesures de distanciation sociales édictées par l'Etat, l'Ars ainsi que la Préfecture de la Guadeloupe dans le cadre des précautions prises pour éviter la propagation du virus Covid19.

## 5. Cellule Classement des Meublés de Tourisme<sup>\*/\*\*</sup>

En cas de dépôt ou réception par courrier du dossier intégralement complété par l'hébergeur concernant une demande de classement de son meublé de tourisme, celui-ci sera conservé clos pendant 24h.

### Note d'Informations 2020



Elle comprend les modalités et les conditions applicables pour le classement de votre meublé de tourisme, y compris les coordonnées des agents classificateurs, ainsi que les tarifs, le dossier complet de l'hébergeur. Les documents en vue du classement sont consultables et téléchargeables sur le site : [www.rivieraguadeloupe.com](http://www.rivieraguadeloupe.com), rubrique : Pratique puis Classer mon Meublé. En cas de difficulté d'accès au numérique, nous consulter, nous vous remettrons un exemplaire papier.

### Visites d'Inspection



**Important :** Pour les rendez-vous d'accompagnement : privilégions pour le moment les rendez-vous à distance par téléphone, par courriel ou en visio (après la prise de rendez-vous nous vous enverrons un lien). Les accompagnements au Classement (sur rendez-vous), se tiennent les Lundis après-midi (14h-16h00) et Vendredis matins (9h00-12h00), les Visites d'Inspection les Mardi et Jeudi (toute la journée). Durée moyenne de chacun de ces rendez-vous : 1h30.



L'Agent (ou les agents) classificateur(s) se présente(nt) au lieu de rendez-vous fixé équipé(s) de masque, de surchaussures (qu'il(s) chausse(nt) à son/leur entrée dans le bien). La présentation générale du bien ainsi que le rappel des conditions de visite d'inspection sont réalisés en extérieur avec le propriétaire / gérant / mandataire dans le respect des règles de distanciation physique. L'agent classificateur pénètre seul dans le logement. Le propriétaire/ exploitant / gérant / mandataire s'engage à avoir appliqué le protocole de nettoyage et de désinfection conseillé par l'Office de Tourisme Intercommunal de la Riviera du Levant et à n'avoir pas loué son bien dans les 24 heures précédant la visite d'inspection. L'Agent classificateur dispose de gel hydroalcoolique et d'une check list interne afin de limiter son temps d'inspection à 1 heure (hors ¼ heure débriefing de présentation et de fin).

(\*) Ces mesures sanitaires s'appliquent à/ aux : visiteurs de toute nature à partir de 11 ans , prestataires, personnels de l'Office de Tourisme Intercommunal de la Riviera des Iles de Guadeloupe.

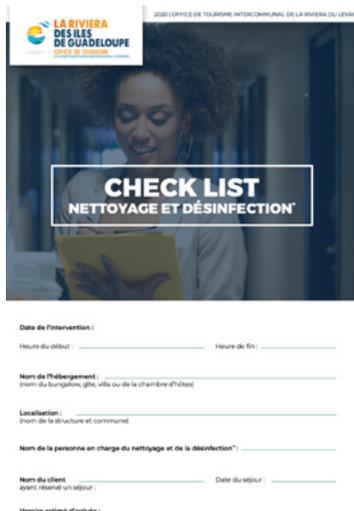
(\*\*)Jusqu'à la fin des mesures de distanciation sociales édictées par l'Etat, l'Ars ainsi que la Préfecture de la Guadeloupe dans le cadre des précautions prises pour éviter la propagation du virus Covid19.

## 6. Outils à disposition de nos partenaires/prestataires hébergeurs en meublés de tourisme et chambres d'hôtes\*\*

Sur demande : par courriel, par téléphone, sur notre page Face Book ou notre site internet [www.rivieraguadeloupe.com](http://www.rivieraguadeloupe.com), rubrique Pratique, vous pouvez vous procurer les documents utiles à vos étapes de nettoyage, de désinfection ainsi que d'enregistrement des données en cas de soupçon de cluster.

### A votre disposition :

- Une Fiche Protocole,
- Une check List à imprimer pour limiter le temps de nettoyage et de désinfection à adapter selon votre structure,
- Un modèle d'attestation de nettoyage à afficher dans le bien à chaque nouvelle arrivée,
- Un fichier XCL pré formaté afin d'enregistrer vos étapes de nettoyage et de désinfection et les locataires en cas de suspicion de cluster.



### À afficher dans votre établissement



(\*) Ces mesures sanitaires s'appliquent à/ aux : visiteurs de toute nature à partir de 11 ans , prestataires, personnels de l'Office de Tourisme Intercommunal de la Riviera des Iles de Guadeloupe.  
 (\*\*)Jusqu'à la fin des mesures de distanciation sociales édictées par l'Etat, l'Ars ainsi que la Préfecture de la Guadeloupe dans le cadre des précautions prises pour éviter la propagation du virus Covid19.

- 7. L'ensemble des personnels de l'Office de Tourisme Intercommunal réunis dans les différents Bureaux d'Information Touristique de la Riviera du Levant<sup>\*/\*\*</sup>**  
Quelques soient les circonstances, nous restons joignables par téléphone et par courriel aux numéros de contact ci-dessous ainsi que sur notre site internet [www.rivieraguadeloupe.com](http://www.rivieraguadeloupe.com) via le formulaire de contact. Depuis début juin, nos bureaux sont réouverts au public tous les jours sauf le week-end et les jours fériés, de 8h00 à 13h00.

### Bureaux d'Information Touristique

Lundi au Vendredi 08h00 - 13h00 en Basse Saison

Lundi au Dimanche en Haute Saison

*(nous consulter pour les horaires d'ouverture)*

**Gosier** | Rue Felix Eboué

Tel. : 0590 84 80 80

[contactgosier@rivieraguadeloupe.com](mailto:contactgosier@rivieraguadeloupe.com)

**Sainte-Anne** | Galbas

Tel. : 0590 21 23 83

[contactsainteanne@rivieraguadeloupe.com](mailto:contactsainteanne@rivieraguadeloupe.com)

**Saint-François** | Avenue de l'Europe

Tel. : 0590 68 66 81

[contactsaintfrancois@rivieraguadeloupe.com](mailto:contactsaintfrancois@rivieraguadeloupe.com)

**Île de la Désirade** | Capitainerie-Beauséjour

Tel. : 0590 84 61 39

[contactdesirade@rivieraguadeloupe.com](mailto:contactdesirade@rivieraguadeloupe.com)



**LA RIVIERA**  
**DES ILES**  
**DE GUADELOUPE**

**OFFICE DE TOURISME**

LE GOSIER / SAINTE-ANNE / SAINT-FRANÇOIS / LA DÉSIRADE