

# Charte BATORAMA CARE

**BATORAMA CARE** est le plan sanitaire de BATORAMA SAS face à la pandémie de Coronavirus. Ce plan comporte deux volets : un volet EMPLOYÉS et un volet CLIENTS. Le présent volet concerne les clients. Il est décliné sous forme d'une charte client.

## 1. Mesures générales

BATORAMA assure l'application des directives et des recommandations des pouvoirs publics en matière de lutte contre le Covid-19 tant en matière d'accueil du public qu'en matière de protection de ses salariés parmi lesquels le Protocole National de Déconfinement pour les entreprises pour assurer la santé et la sécurité des salariés, le protocole de déconfinement commun à toute la profession du transport fluvial de personnes et de marchandises, le décret n° 2020-1310 du 29 octobre 2020, la stratégie et l'agenda de réouverture du 12 mai 2021 et les diverses observations des services de l'état, en particulier de la préfecture du Bas-Rhin.

BATORAMA a nommé un responsable en charge des mesures Covid-19 et de leur application. Pour les clients, il est joignable à l'adresse mail [covid@batorama.com](mailto:covid@batorama.com). Le respect des mesures sanitaires est assuré par les encadrants et par l'ensemble du personnel en contact avec les visiteurs.

Les mesures portées par la charte **BATORAMA CARE** sont validées par la société ATRISC.

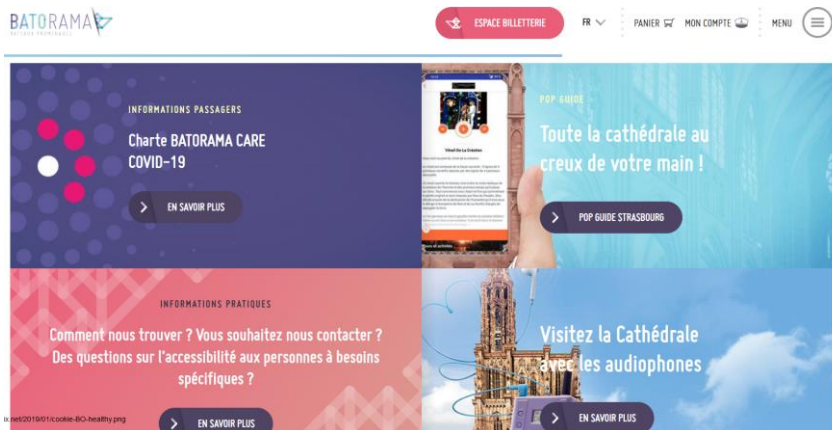


Les mesures **BATORAMA CARE** sont largement publicisées en communication digitale comme physique sur l'ensemble des sites.

La charte **BATORAMA CARE** est consultable sur le site web BATORAMA à l'adresse

[www.batorama.com/batorama-care-covid-19](http://www.batorama.com/batorama-care-covid-19)

Elle est également accessible depuis la page d'accueil du site [www.batorama.com](http://www.batorama.com).



Il en est de même pour le site de vente en ligne <https://shop.batorama.com> avec lien cliquable sur tous les pavés « informations » du site.

**i POUR INFORMATION**

- ~~~~ Pour des raisons de sécurité, tous les passagers embarquant sur un bateau doivent être en possession d'un billet y compris les enfants de moins de 4 ans (gratuit)
- ~~~~ Vous ne pouvez pas acheter uniquement des places pour des enfants de moins de 4 ans
- ~~~~ Les enfants mineurs de moins de 13 ans doivent être obligatoirement accompagnés d'une personne responsable
- ~~~~ En savoir plus sur [POPGUIDE](#) et sur les [Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de POPGUIDE](#)
- ~~~~ #tousanticovid – [Charte Batorama Care](#)

De cette façon, l'ensemble des clients peut voir la charte et en consulter les détails sur le site internet, quel que soit leurs parcours sur nos sites

## 2. Mesures spécifiques à l'accueil client

**BATORAMA encourage fortement l'ensemble de ses clients à acheter leur billet sur le site d'achat en ligne <https://shop.batorama.com>.** Afin de simplifier cet achat, BATORAMA a mis en place un système d'achat sans création de compte. Tous les billets internet sont augmentés d'une seconde page présentant la charte **BATORAMA CARE** et ses principales mesures avec l'url renvoyant vers l'intégralité de la Charte.

Par ailleurs, BATORAMA s'engage à mettre en ligne toutes les informations nécessaires à ses clients afin que ceux-ci puissent limiter les contacts physiques avec les employés BATORAMA que ce soit en boutique, sur les quais ou à bord des bateaux. L'ensemble des moyens digitaux (sites, web, réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, Instagram, mais aussi mails et sms) sont donc sollicités pour informer en temps réel les clients BATORAMA dans le respect du RGPD.

## 2.1. Achat des billets BATORAMA :

BATORAMA utilise un système multicanal pour vendre ses billets :

- Boutique BATORAMA 18 place de la Cathédrale 67000 Strasbourg
- Bornes automatiques
  - 4 sur la façade latérale de la boutique
  - 2 sur les quais
- Site de vente en ligne <https://shop.batorama.com>
- Réservation téléphonique pour les professionnels au 03 69 74 44 04

L'ensemble de ces moyens continuent à être utilisés avec les aménagements suivants :

- Encouragement en faveur des achats dématérialisés
- Aménagement des flux boutiques

### 2.1.1. Achat en boutique

#### 2.1.1.1. Cheminement

Jusqu'au 9 juin, la boutique pourra accueillir simultanément 8 visiteurs soit 8m2 par visiteurs. A compter du 9 juin nous doublerons notre capacité d'accueil qui sera donc portée à 16 visiteurs simultanément. A partir du 30 juin, la capacité d'accueil sera normale pour autant que les conditions sanitaires et les protocoles ne changent pas d'ici là.

Dans le cadre de la charte **BATORAMA CARE**, BATORAMA a repensé l'aménagement de sa boutique afin de favoriser la distanciation physique et de limiter les risques de contamination.

Les clients BATORAMA sont invités à entrer dans la boutique par l'entrée principale au 18 place de la Cathédrale. Ils trouvent à leur droite un distributeur de gel hydroalcoolique à pédale.

A l'issue de la vente, les clients sortent de la boutique par la porte latérale donnant sur le Passage de la Cathédrale. Sur la face intérieure et sur la face extérieure de la porte automatique un autocollant « BATORAMA – SORTIE » est apposé.

#### 2.1.1.2. Caisses

La boutique BATORAMA est équipée de 3 caisses fixes et d'une caisse mobile. La caisse mobile a été supprimée. Sur les 3 caisses fixes en ligne, seules les caisses 1 et 3 sont ouvertes de façon à maximiser la distanciation physique entre clients. D'une manière générale, une seule caisse est ouverte sauf si les conditions de flux nécessitent l'ouverture de la seconde caisse pour accélérer la vitesse de passage en caisse. Les caisses sont protégées par une paroi en polycarbonate 8mm équipée d'un hygiaphone.



*Côté client*



*Côté conseiller de vente*

Nous privilégions les paiements sans contact (téléphones mobiles, cartes bancaires). Depuis le 11 mai 2020, le plafond du paiement sans contact par carte bancaire est passé de 30€ à 50€. L'incitation au paiement dématérialisé est rappelée sur les écrans situés au-dessus des caisses.

BATORAMA accepte aujourd'hui les solutions de paiements sans contact par smartphone comme ApplePay, GooglePay, SamsungPay.

Le client a de son côté du guichet le pad du TPE pour le paiement sans contact ainsi que la tablette permettant la signature d'un certain nombre de documents contractuels.

Deux ouvertures sont aménagées dans la paroi en polycarbonate :

- Une ouverture au niveau du guichet de 5 centimètres de haut
- L'hygiaphone

La première ouverture permet au conseiller de vente de réaliser les échanges minimum avec les clients (échange monnaies quand le client ne paye pas par paiement dématérialisé, passage du ticket d'embarquement, de facture ou de reçu...)

Afin de limiter les échanges de documents, BATORAMA n'accepte plus ni ne distribue plus d'autres documentations que celles émises par ses soins ou par des partenaires dans le cadre de projets commerciaux communs. Les documentations BATORAMA seront en libre distribution à droite à l'entrée de la boutique dans un présentoir. Au-dessus du présentoir, présence d'une signalétique rappelant la disponibilité de la documentation et plus globalement des informations sur [www.batorama.com](http://www.batorama.com).

Dans le cas d'un achat de produits souvenirs, les conseillers de vente ne manipulent pas les articles choisis par le client. Le client présente le produit avec le code-barre tourné vers le conseiller de vente qui scanne celui-ci à travers la protection en polycarbonate.

#### 2.1.1.3. Cas particulier des locations d'audiophones/audioguides

BATORAMA commercialise une solution d'audiophones pour équiper les groupes avec guide d'un système de communication. Cette solution permet de garantir la nécessaire distanciation physique des groupes visitant Strasbourg.

Ces matériels sont distribués dans les bureaux du Service Client à gauche en entrant dans la boutique de façon à réduire les contacts avec les autres clients. Les clients venant chercher des audiophones sont encouragés à les réserver à l'avance de façon à ce que les équipes BATORAMA puissent les préparer.

- Préparation dans des sacs en papier à usage unique (mise à disposition d'une oreillette individuelle que le client est invité à conserver pour d'autres usages. En priorité nous conseillons au client d'utiliser son propre matériel d'écoute. Chaque sac contient le nombre d'oreillettes correspondant au nombre de personnes dans le groupe. Les oreillettes non utilisées doivent être retournées non déballées dans leur emballage d'origine.
- Remise au client par le personnel BATORAMA dûment équipé.
- Retour dans les mêmes conditions. Toutes les oreillettes retournées hors de leur emballage de protection d'origine sont jetées et recyclées.
- Désinfection des équipements avant rangement

Le même process s'applique pour les audioguides physiques de visite de la Cathédrale de Strasbourg.

#### 2.1.1.4. Plan de nettoyage/désinfection

##### 2.1.1.4.1. Prestataire de nettoyage

BATORAMA utilise une société de nettoyage qui effectue son travail tous les matins avant l'ouverture de la boutique. BATORAMA renforce le plan de travail de son prestataire en incluant des prestations de désinfection. Par ailleurs le prestataire a signé un plan de prévention pour garantir d'une part la bonne compréhension des enjeux sanitaires par le prestataire et son personnel et d'autre part la qualité du travail dans le respect des conditions de sécurité sanitaire tant pour le personnel du prestataire que pour le personnel BATORAMA.



#### 2.1.1.4.2. Personnel BATORAMA

Le personnel BATORAMA participe durant la journée aux opérations de nettoyage/désinfection de la boutique.

- Toutes les heures : désinfection avec des lingettes désinfectantes des rampes, mains courantes, distributeur à pédale de gel hydroalcoolique, poignées de porte.
- Toutes les demi-heures : désinfection de la partie client des guichets : surfaces de la banque, TPE, pad de signature, surface de la paroi de protection, contours de la trappe de transmission des billets d'embarquement, hygiaphone
- A la touche : plateforme élévatrice PMR et toute zone manifestement souillée
- A la prise de poste au guichet : désinfection complète du poste de travail.
- A la pause : désinfection complète du poste de travail
- A la fin de poste : désinfection complète du poste de travail

#### 2.1.2. Achat aux guichets automatiques

##### 2.1.2.1. Guichets automatiques de la boutique

BATORAMA dispose de 4 bornes automatiques d'achat de billet sur la façade latérale de la boutique place de la Cathédrale.

En lien avec le service de l'occupation du domaine public de la ville de Strasbourg, BATORAMA met au sol, si possible, une signalétique permettant la distanciation physique devant les guichets automatiques.

Durant les heures d'ouverture de la boutique, les guichets automatiques sont désinfectés toutes les heures par le personnel BATORAMA.

##### 2.1.2.2. Guichets automatiques sur les quais

BATORAMA dispose de deux guichets automatiques installés sur un petit bateau à quai place du Marché aux Poissons.



Le nettoyage du guichet automatique et des mains courantes est assuré par notre prestataire conformément aux bonnes pratiques sanitaires mises en place par BATORAMA.

## 2.2. Circulation des visiteurs sur les quais et les abords

Devant chaque ponton la signalétique de distanciation physique est mise en place, si possible, en relation avec le service de l'occupation du domaine public de la ville de Strasbourg. Il est demandé aux visiteurs âgés de 6 ans et plus de porter le masque dès leur arrivée sur nos quais, dans la file d'attente et à bord des bateaux.

## 3. Mesures spécifiques aux bateaux

Dans le cadre de la charte **BATORAMA CARE**, BATORAMA s'engage à respecter toutes les prescriptions légales et les recommandations de l'association professionnelle E2F (Entreprises Fluviales de France).

### 3.1. Équipements de protection individuelle

- Les équipages sont équipés de masques et disposent de gants, de gel hydroalcoolique et de lingettes désinfectantes.
- Conformément à l'article 4 alinéa 4 du décret n° 2020-548 du 11 mai 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire et à l'article 1 de l'arrêté préfectoral du 20 mai 2020, il est demandé à nos clients âgés de 6 ans ou plus de se présenter pour l'embarquement à bord des bateaux équipés d'un masque. L'accès au bateau est interdit aux personnes ne disposant pas de masque.
  - BATORAMA met en vente à sa boutique (lorsqu'elle est ouverte) et sur son site internet des masques chirurgicaux.
  - Les masques sont vendus à prix coûtant dans un emballage individuel.
  - Les masques vendus à la boutique sont délivrés à la boutique. Les masques vendus sur internet sont délivrés à la boutique sur présentation du bon de retrait auprès du service client.



## Masque COVID



## Strasbourg, 20 siècles d'histoire

### SESE

Valable pour le

**08/05/2020 à 12h00**

Délivré le : 07/05/2020 14:29

N° de dossier : 200048172

N° de vente : 20400044012

1 Masque adulte

1 Masque enfant

*Exemple de billet de retrait pour les ventes sur internet à présenter sur le bateau.*

- Du gel hydroalcoolique en libre distribution est accessible aux visiteurs

### 3.2. Validation des billets

L'accueil à bord des bateaux se fait après validation des billets par moyen électronique. Pour cela le client se présente à l'emplacement délimité sur le sol et présente à bout de bras son billet au membre d'équipage en charge du scan, celui-ci étant positionné sur un emplacement distant d'au moins un mètre

Les membres d'équipage sont équipés de masque voire de visière et de gants. La validation du ticket d'embarquement n'est réalisée que par un seul membre d'équipage.

### 3.3. Placement dans les bateaux

Dans les bateaux couverts comme découverts, la jauge est réduite suivant le phasage suivant :

- Du 19 mai au 9 juin 2021, jauge réduite à 50% de la capacité nominale
- Du 9 juin au 30 juin 2021, jauge réduite à 65% de la capacité nominale
- A partir du 1<sup>er</sup> juillet 2021, capacité nominale du bateau.

Notre logiciel de billetterie permet de limiter, bateau par bateau, le nombre de places disponibles à la vente.

Nous ne pratiquons pas le surbooking. La jauge disponible est calculée en temps réel en prenant en compte simultanément tous les canaux de vente. Nous sommes donc en mesure de garantir que le nombre de passagers à bord de chaque bateau sera effectivement limité.

Il est demandé à nos passagers de se placer dans le bateau en maximisant l'espace entre chaque groupe affinitaire. Le second membre d'équipage indique aux visiteurs comment se placer à bord du bateau en complément des instructions communiquées.

### 3.4. Casques audio

Les casques audio utilisés habituellement par BATORAMA sont remplacés par des oreillettes à usages individuels délivrées sur demande. Le visiteur est invité à les conserver pour d'autres usages. **En priorité nous conseillons au client d'utiliser son propre matériel d'écoute.** En fin de croisière, le visiteur peut jeter son oreillette dans une poubelle prévue à cet usage. Eu égard à la qualité du matériel fourni, nous conseillons au client de conserver notre oreillette pour d'autres utilisations.

### 3.5. Toilettes

Durant toute la période de pandémie, BATORAMA ferme les toilettes à bord de ses bateaux. Leur accès est réservé à l'équipage. En cas d'urgence, il est toutefois possible d'y donner accès à un client moyennant une désinfection après utilisation.

Cette information est délivrée sur le site internet et sur les billets achetés sur internet, à la boutique, et sur les écrans d'affichage des pontons.

### 3.6. Nettoyage des bateaux

Les bateaux sont nettoyés après chaque croisière par nos équipes selon les modalités suivantes :

*Désinfection des points de contacts bateau entre 2 tours :*

- Points de contacts à l'entrée du bateau : poignées, carrosseries susceptibles d'être contaminées, caissons
- Rebords et grilles d'aération selon mise à disposition
- Tableau de bord



*Un nettoyage – désinfection approfondi est fait en complément du nettoyage du matin ainsi qu'à la pause méridienne selon les modalités suivantes :*

- Points de contacts à l'entrée du bateau : poignées, carrosseries susceptibles d'être contaminées, caissons
- Rebords et grilles d'aération selon mise à disposition
- Boîtiers audios
- Coques sièges

### 3.7. Sûreté à l'embarquement

La sûreté à l'embarquement est assurée par une entreprise prestataire avec qui un plan de prévention spécial Covid-19 a été établi. Les agents de sécurité en charge du contrôle des sacs sont équipés du matériel suivant :

- Masque et visière de protection
- Solution hydroalcoolique
- Gants

L'entreprise prestataire a préalablement émis une note de service rappelant les préconisations édictées par la branche professionnelle et conformes au plan BATORAMA Care.

Conformément à nos règles prévalant même hors situation Covid-19, tout passager refusant le contrôle par les agents de sécurité se verra refuser l'accès à bord du bateau.

### 3.8. Sécurité à bord

Les équipages ont pour mission d'assurer le transport des passagers à bord des bateaux en garantissant leur sécurité en tout premier lieu. En cas d'urgence, le capitaine prend les décisions nécessaires pour faire face à la situation en tenant compte des particularités liées à l'environnement Covid-19. Néanmoins, ces décisions d'urgence prévalent sur le risque sanitaire.

### 3.9. Communication

La charte **BATORAMA CARE** est communiquée sur le grand écran du bateau billetterie. Les principaux éléments sont affichés sur les écrans en tête de ponton, dans la boutique et téléchargeable sur le site internet.