

# Plan d'urgence de continuité d'activité

De nombreux événements, externes ou internes, peuvent venir perturber l'activité touristique et donc notre activité tout au long de l'année (coupure d'électricité ou d'internet, vols, défaillance fournisseur, défaillance informatique, accidents du travail, maladie...)

Pour ces événements, le niveau de gravité est plus ou moins avéré, mais il reste gérable au niveau de chaque structure qui en est victime (office de tourisme ou Gironde tourisme).

Par contre **différents risques majeurs d'origine naturelle** (grêle, tempêtes, incendies, inondations), accidentelle ou malveillante **vont avoir un impact plus important et nécessiter des interactions des pouvoirs publics et de divers acteurs.**

La gestion d'une crise majeure comme les incendies ou la canicule de l'année dernière concerne de multiples composantes internes à l'OT (accueil, RH, informatique, relations avec les touristes, les prestataires, communication ...) pour pouvoir construire une réponse efficace.

L'anticipation à ces questions est un gage de succès dans la gestion de crise.

# Ce Plan d'urgence



En fonction de la gravité des événements, nous devons définir différents niveaux de mobilisation. De nombreuses crises météorologiques (tempêtes, orages, canicules...), ont des niveaux de vigilance gérés par Météo France avec des couleurs sur lesquelles il suffit de se caler :

- Verte : pas de vigilance particulière :
- Jaune : Attentif
- Orange : Vigilance
- Rouge : Vigilance absolue

Les réflexes de base à acquérir pour bien réagir. Dans un 1<sup>er</sup> temps , on est en réaction face à l'événement. Il faut donc :

## **Protéger :**

Faut-il choisir entre se mettre à l'abri et continuer son activité ? -A quel moment faire appel à un soutien externe ?

## **Organiser :**

Comment l'office de tourisme est-il informé ? Peut-il réunir une cellule de crise et assurer sa communication ? - dispose-t-il de relais pour faciliter son action ?

## **Agir :**

Comment protéger le personnel et l'outil de travail ? Passer en mode dégradé pour maintenir tout ou partie de son activité ? Rétablir une activité normale dans les meilleurs délais ?

# Pourquoi un Plan d'urgence



## Les objectifs :

- **Anticiper** les risques pour l'activité touristique
- **Maintenir** la continuité des missions des OT aux services de la clientèle touristique et de partenaires
- **Assurer la sécurité** des collaborateurs, des prestataires et de la clientèle
- **Accompagner** les offices de tourisme vers un retour à la normale

## A quel moment et comment l'activer :

- Pour des événements exceptionnels (feux de forêt, tempêtes, grêle, inondations, canicules, crises sanitaires, ...)
- En fonction de l'impact sur les activités touristiques du territoire et du risque de mise en danger des touristes et prestataires

# Les outils à votre disposition :



## Une cellule opérationnelle d'appui pour les offices de tourisme

- Constituée de **3 cadres de Gironde tourisme**, présents chaque semaine, durant l'été.
- Ils évaluent la situation, assurent le relai avec les services du département voir de la Préfecture
- Ils assurent la communication avec les OT et les partenaires: diffusion de l'information, des bulletins de crise, des arrêtés de fermeture...
- Ils préparent des éléments de langage

**Cette cellule a, à sa disposition, des moyens humains gironde tourisme:**

- Une cellule Communication-Presses, présente tout l'été.
- Une permanence pour gérer le site internet en fonction des évolutions (fermetures, interdictions....)
- Une permanence Sirtaqui, pour toute modification urgente.

- **Cette cellule a, en plus, à sa disposition:**



- Un annuaire de crise avec les principaux numéros du département et de l'Etat pour s'informer en temps réel
- Une liste de diffusion à jour avec les personnes présentes dans les OT
- Une salle de crise
  
- Un drive partagé pour l'ensemble des cadres qui seront mobilisés tout l'été
  
- Un classeur reprenant, le calendrier d'astreinte interne à GT; l'annuaire de crise et des fiches thématiques élaborées par le département.

# Les outils à disposition :



- **“Cellule d’appui opérationnel - Gironde tourisme” un groupe facebook fermé, espace d’échanges pour les agents des OT et de Gironde tourisme**

Pour informer en temps réel de l’évolution de la situation

Pour échanger sur les bonnes pratiques et les actions menées durant la crise

Pour témoigner et partager son expérience

Pour centraliser les données et informations