

COVID-19
MESURES SPÉCIALES



MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE

RÉSERVATION – ACCUEIL – PETITS
DÉJEUNERS – FEMME DE CHAMBRE



Respecter les décisions gouvernementales

Le secteur hôtelier peut désormais reprendre son activité (02 juin 2020 - 2^{ème} phase du déconfinement).

Cafés, bars, restaurants :

- **Zone verte** : ouverture
- **Zone orange** : ouverture des terrasses

- ✓ **10 personnes maximum** par table
- ✓ Distance minimale d'un mètre entre chaque table
- ✓ **Port du masque obligatoire** pour le personnel et les clients lors de déplacements



Hébergements touristiques :

(Villages vacances, maisons familiales vacances, auberges collectives et campings)

- **Zone verte** : ouverture le 02 juin
- **Zone orange** : ouverture le 22 juin

Les colonies de vacances rouvriront le 22 juin **dans le respect des règles sanitaires spécifiques**



Faire face à la réquisition et anticiper la reprise d'activité

En l'état actuel des connaissances (modes de propagation du virus, les difficultés d'identifier les porteurs sains, la disponibilité des moyens de protection, les difficultés de dépister la population dont l'intérêt fait débat au niveau scientifique, ...), les mesures de prévention et de protection vont s'installer dans la durée.

Il est de votre responsabilité en tant qu'employeur et en tant que chef d'établissement accueillant du public de mettre tout en œuvre pour :

- **Prévenir les risques professionnels auxquels peuvent être exposés vos salariés** et ainsi préserver leur santé
- **Participer à la prévention des risques sanitaires pour les personnes que vous accueillez** et contribuer ainsi à préserver la Santé Publique



Pour l'ensemble du personnel

- **Prévoir, avant l'accueil du public, des actions d'information et de formation du personnel, relatives aux mesures sanitaires**
- **Placer aux endroits visibles des salariés les consignes à suivre durant leur présence sur le lieu de travail**
- **Prévoir un plan de nettoyage et de désinfection avec périodicité** (après chaque client) et suivi des surfaces de travail, des équipements de travail, des outils et matériels dont les visières et les lunettes, des poignées et boutons de portes et placards, des zones de paiement, de toutes les surfaces et objets susceptibles d'avoir été contaminés (annexer les mesures de ce plan de nettoyage dans le Document Unique)
- L'employeur doit s'assurer de la bonne appropriation par les salariés des modes opératoires et des mesures de prévention à mettre en place dans la réalisation de toutes les prestations proposées

COVID-19

**CORONAVIRUS,
POUR SE PROTÉGER
ET PROTÉGER LES AUTRES**

 Lavez-vous très régulièrement les mains

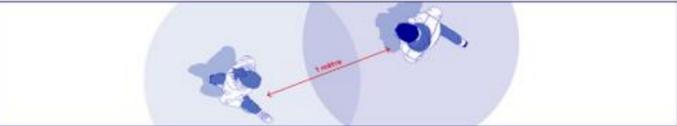
 Toussez ou éternuez dans votre coude

 Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le

 **SI VOUS ÊTES MALADE**
Portez un masque chirurgical jetable

 Vous avez des questions sur le coronavirus ?
GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS
0 800 130 000
(appel gratuit)

La distance sociale préconisée



Pour tenir la maladie à distance, restez à plus d'un mètre de distance les uns des autres



Habillage, déshabillage et tenues de travail

- Si vous n'avez pas de vestiaires, dédier un endroit par personne pour lui permettre de prévenir les risques de contamination pour elle et les autres (chacune devant être pourvue des consommables de nettoyage)
- Permettre à vos salariés de se doucher (corps et cheveux) et de se changer avant de sortir de votre établissement
- Procéder au nettoyage des surfaces du vestiaire à l'arrivée de chaque salarié et à son départ
- Informer vos salariés des consignes à respecter :
 - ✓ Privilégier des vêtements lavables à 60 °.
 - ✓ Prévoir un jeu de vêtements propres dans un sac poubelle dans l'espace dédié à son habillage/déshabillage. Déposer les vêtements portés dans un sac poubelle, le fermer, puis après se doucher.

PRÉPARER



Attribution des chambres, répartition des tâches et circulation

- Il est impératif de déterminer le nombre de chambres qui seront mises à disposition :
 - ✓ Par palier, couloir, étage
 - ✓ Faire en sorte que les chambres qui sont attribuées ne soient pas proches les unes des autres (une sur deux, une à droite et l'autre à gauche...)
- Prévoir un plan de circulation de façon à ce que les résidents ne se croisent pas :
 - ✓ Un accès entrée, un accès sortie
- Définir quelles personnes auront en charge le travail et sur quelle plage horaire
- Informer les salariés des nouvelles modalités de travail



PRÉPARER



Accueil, séjour et départ du client

- Systématiser les réservations par téléphone, e-mail, site web
- Fixer des heures d'arrivées et de départs afin d'échelonner la présence de clients dans le hall d'accueil
- Préparer en amont les documents indispensables
- Réaliser un affichage précisant les consignes et modalités de fonctionnement pour le client
- Expliquer en amont au client que ses demandes seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire
- Prévoir une zone de dépose des clés/cartes et documents
- Mettre en place à l'accueil une barrière rigide ou film plastique transparent 1m. x 1m.
- **Désinfecter le terminal de paiement après chaque utilisation et privilégier le paiement sans contact**



PRÉPARER



Nombre de chambres ouvertes aux clients et petit déjeuner

Toutes vos chambres ne pourront pas être mises à disposition, selon la configuration de votre hôtel, le nombre de chambres et le type d'accès :



- ✓ Établir et matérialiser un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de distanciation physique
- ✓ **Les commandes de petit déjeuner client doivent se faire par téléphone :** préparation de la commande et dépose devant sa porte
- ✓ Prévoir une zone de dépose des plateaux par étage ou par couloir

PRÉPARER



Organiser le plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement ou des étages

- Éviter, si possible, le travail à deux ou en le limitant aux tâches qui le nécessitent en raison de leur pénibilité
- Éviter que les salariés se croisent, organiser une marche en avant
- Augmenter les temps attribués pour le nettoyage d'une chambre
- Prévoir les précautions à prendre pour la manipulation des draps potentiellement contaminés, notamment lors des recouches (ne pas secouer la literie...)
- Prévoir la conduite à tenir en présence de linge manifestement souillé (protection individuelle...)
- Suggérer au client de participer à certains actes (dépose des serviettes, des draps dans un contenant prévu à cet effet en chambre ou à l'extérieur ; ouverture de la fenêtre de chambre avant de la quitter...)



Le chariot de ménage



- **S'assurer de l'approvisionnement permanent des consommables** (gel hydroalcoolique, lingettes, savons, gants, sacs-poubelle...) pour éviter de croiser un collègue ou un client en allant chercher un objet manquant
- Attribuer dans la mesure du possible un chariot et des outils de travail personnels
- Nettoyer régulièrement le chariot de nettoyage



Une bonne hygiène du cadre de vie est nécessaire (1)

- Aérer les chambres au moins 10 minutes plusieurs fois / jour.
- **Traiter l'ensemble les points de contact** comme boutons d'ascenseur, interrupteurs, poignées de porte, mains courantes, les endroits où les salariés/usagers/visiteurs posent leurs mains (contamination croisée). **Travailler du plus loin au plus près ou du haut vers le bas sans repasser sur la surface décontaminée.** Ne pas assécher les surfaces traitées après l'essuyage
- Éviter de secouer la literie ou les serviettes
- Éviter tout contact du visage avec la literie, les serviettes, ou tout objet qui aurait pu être en contact avec un client
- Mettre draps et serviettes usagées dans un double sac immédiatement et veiller au respect des distances entre linge propre et linge sale.
- Limiter l'entreposage des chariots de linge souillé dans des locaux ouverts aux salariés ou les équiper de chariots de linges verrouillés



Une bonne hygiène du cadre de vie est nécessaire (2)

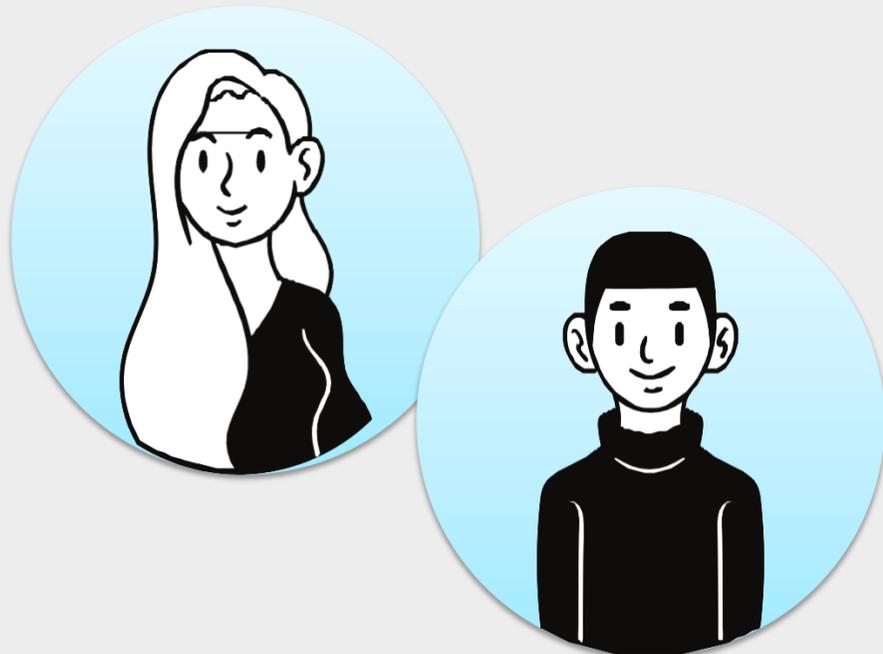
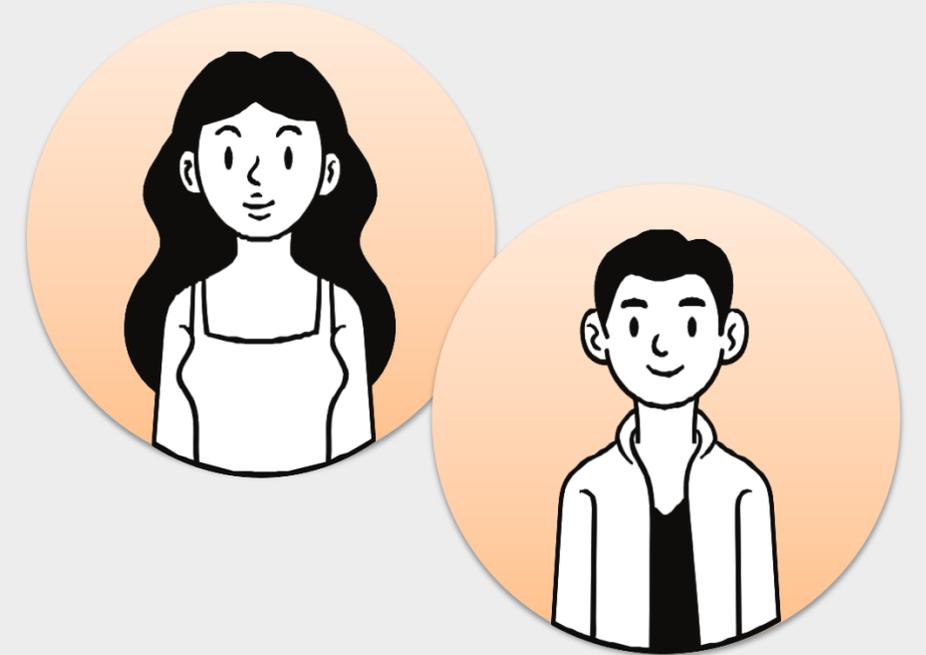
- **Utilisez des gants de ménage usuels**; pour le nettoyage des surfaces, utilisez des lingettes humides en nettoyant du haut vers le bas
- **Nettoyage des sols et des surfaces** :
 - ✓ **Privilégier une stratégie de lavage-désinfection humide** : Un nettoyage en une seule étape assurant à la fois la **détergence** et la **désinfection** avec un détergent désinfectant
 - ✓ N'utiliser l'aspirateur que si nécessaire (tapis)
 - ✓ Privilégier le lavage humide au balayage pour éviter la mise en suspension de particules du plus « propre » vers les zones les plus « sales »
 - ✓ Sinon, à la fin du ménage, tremper le matériel (serpillères, balais, franges de lavage, etc.) dans un produit désinfectant virucide (produit javellisé), puis essorer et faire sécher
- Entre chaque chambre, **se laver les mains systématiquement** au savon ou solution hydroalcoolique après avoir ôté les gants. Pas d'essuyage textile, de préférence choisir le papier à usage unique



Informer/communiquer

Pour la clientèle :

- **Informer** le client des nouvelles procédures mises en place
 - ✓ Lui suggérer de participer à certains actes (mise des serviettes ou des draps dans un contenant prévu à cet effet en chambre ou à l'extérieur)
 - ✓ Ouverture de la fenêtre de chambre avant de la quitter...



Pour le personnel :

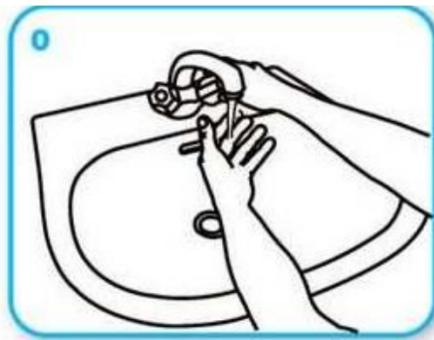
- **Dédier un temps de relation avec un responsable** pour mentionner toutes les difficultés rencontrées par les salariés dans le respect des nouvelles procédures et la relation avec le client



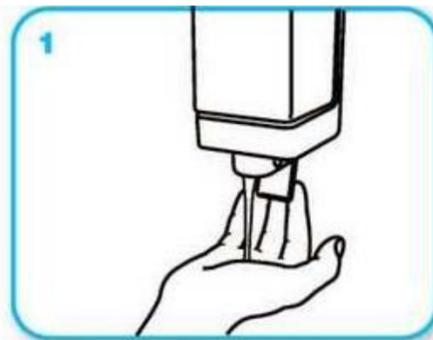
Pour rappel

La technique de lavage des mains avec du savon liquide et de l'eau

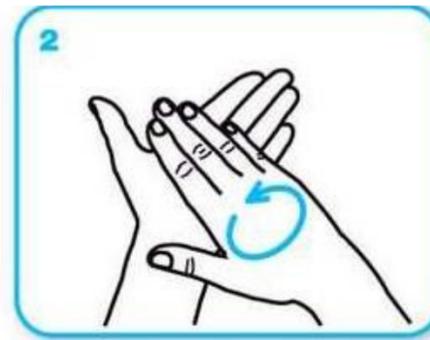
 Durée de la procédure : **40-60 secondes**



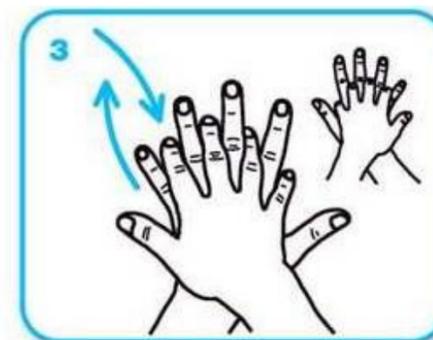
0 Mouiller les mains abondamment



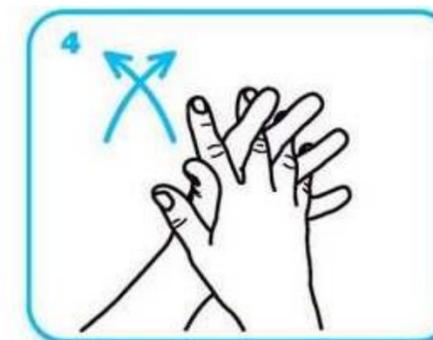
1 Appliquer suffisamment de savon pour recouvrir toutes les surfaces des mains et frictionner :



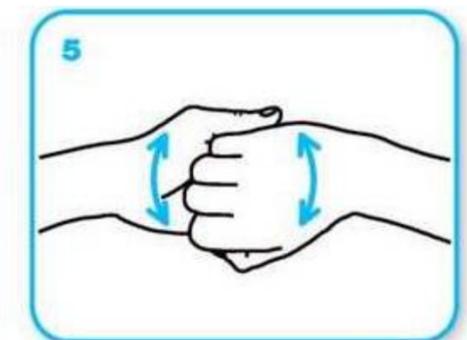
2 Paume contre paume par mouvement de rotation,



3 le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite, et vice et versa,



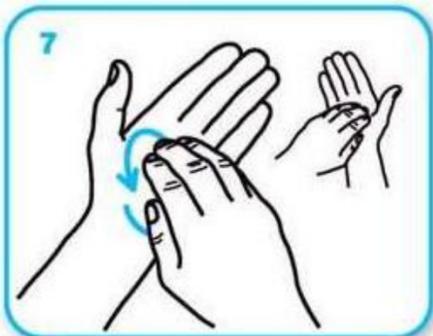
4 les espaces interdigitaux paume contre paume, doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière,



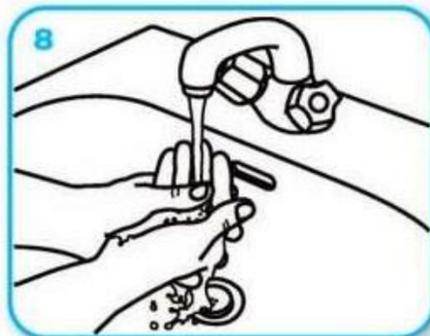
5 les dos des doigts en les tenant dans la paume des mains opposées avec un mouvement d'aller-retour latéral,



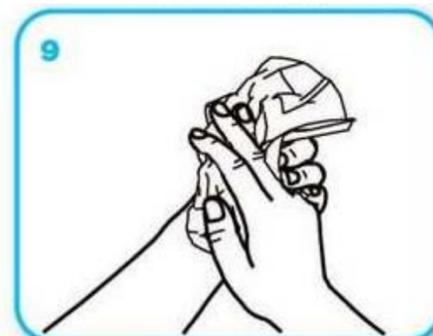
6 le pouce de la main gauche par rotation dans la paume refermée de la main droite, et vice et versa,



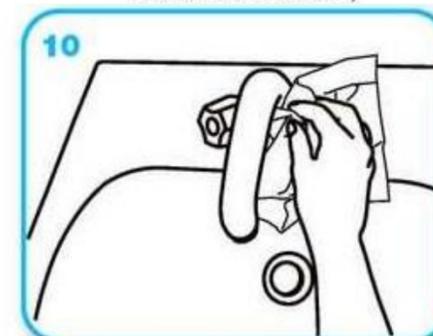
7 la pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume de la main gauche, et vice et versa.



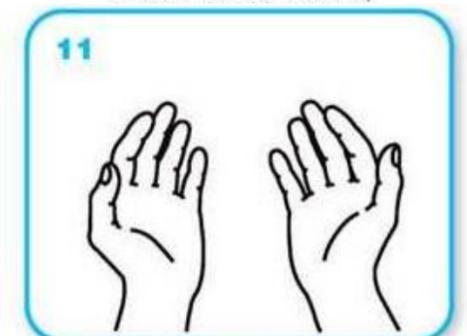
8 Rincer les mains à l'eau,



9 sécher soigneusement les mains avec une serviette à usage unique,



10 fermer le robinet à l'aide de la serviette.



11 Les mains sont prêtes pour le soin.



Pour rappel

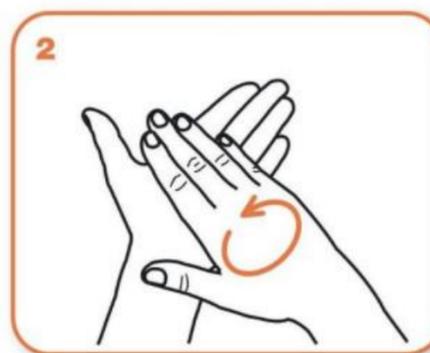
La technique de lavage des mains avec du gel hydroalcoolique



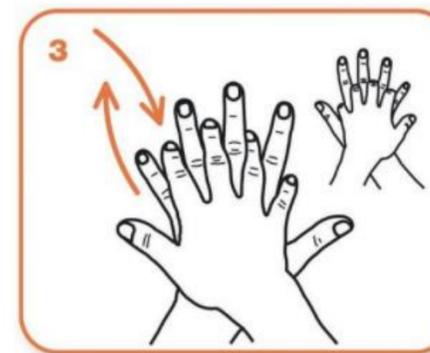
Durée de la procédure : **20-30 secondes.**



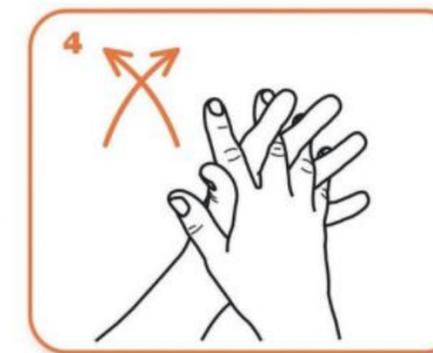
Remplir la paume d'une main avec le produit hydro-alcoolique, recouvrir toutes les surfaces des mains et frictionner :



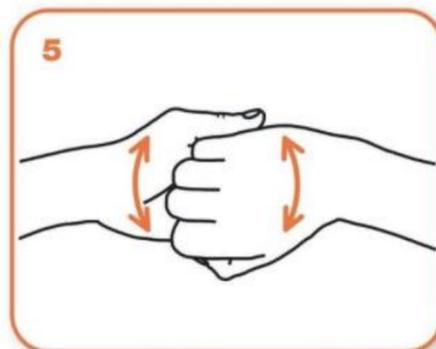
Paume contre paume par mouvement de rotation,



le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite, et vice et versa,



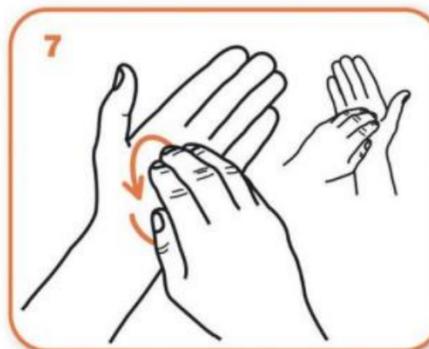
les espaces interdigitaux paume contre paume, doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière,



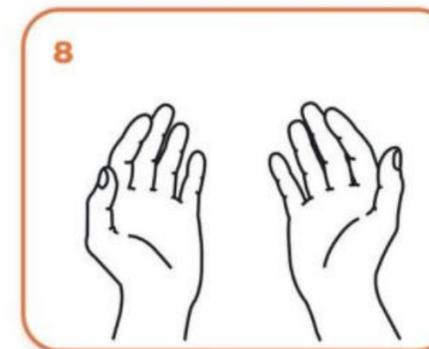
les dos des doigts en les tenant dans la paume des mains opposées avec un mouvement d'aller-retour latéral,



le pouce de la main gauche par rotation dans la paume refermée de la main droite, et vice et versa,

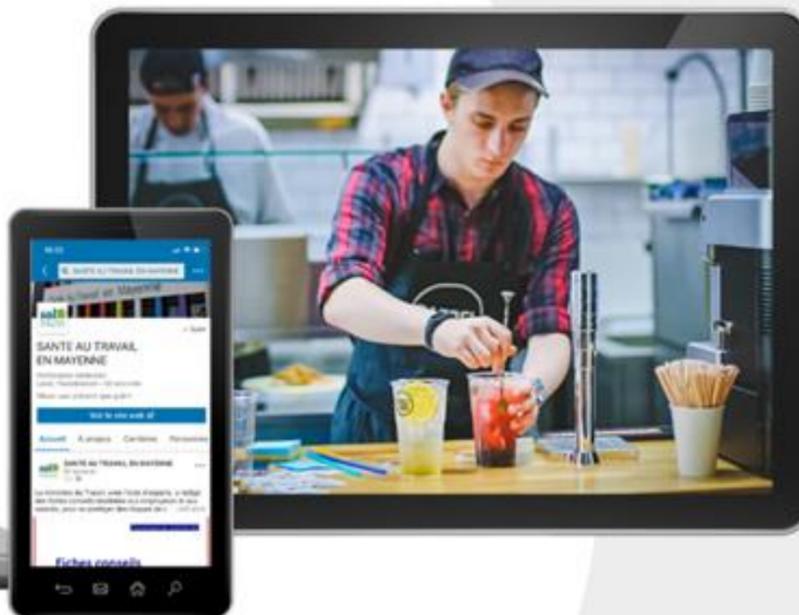


la pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume de la main gauche, et vice et versa.



Une fois sèches, les mains sont prêtes pour le soin.





REJOIGNEZ-NOUS

-  SANTE AU TRAVAIL EN MAYENNE
-  SATM53
-  SATM53



www.satm.fr