

## CHARTRE HÔTELIERS

« Professionnels de l'Hôtellerie,  
j'adopte les mesures efficaces de lutte contre le covid-19  
pour une reprise d'activité sécurisée de mon établissement »

### CONTEXTE

Dans le cadre de la reprise progressive des activités économiques, les professionnels de l'Hôtellerie sont autorisés à recevoir à nouveau du public dans le strict respect de la sécurité sanitaire des professionnels, salariés et de leurs clients.

Mais compte tenu de la crise sanitaire que nous avons traversée, et d'ailleurs probablement encore omniprésente durant plusieurs mois, les pratiques et les modes de consommations des clients durablement marqués par cette situation seront modifiés et leur niveau d'exigences très certainement revu à la hausse.

L'enjeu pour les hôteliers est donc de rassurer leur clientèle en mettant en place les mesures et solutions adaptées qui l'inciteront à fréquenter à nouveau leur établissement.

L'enjeu est double pour les hôtels disposant par ailleurs d'un espace de restauration qui nécessiteront également la mise en place de solutions spécifiques et adaptées à la fréquentation en toute confiance et sécurité d'un espace collectif convivial.

Il s'agit donc d'adopter des mesures barrières vis-à-vis des clients et collaborateurs pour chacune des actions mises en place et réalisées dans chacune des zones de l'hôtel.

## **JE M'ENGAGE SCRUPULEUSEMENT À METTRE EN PLACE DES RÈGLES D'USAGES :**

### **Sur les vêtements et équipements professionnels**

- Lors de l'habillage / déshabillage
  - Dans les vestiaires, je prévois une poubelle à commande non manuelle pour déchets, savon, lingettes, gel hydroalcoolique
  - Je prévois une arrivée cadencée des salariés pour permettre à chacun de se changer individuellement dans le vestiaire ou pour permettre de respecter la distanciation physique entre collaborateur.
- J'équipe chaque personnel d'un masque de protection et idéalement d'une visière anti postillons pour ceux en contact avec la clientèle.
- Je prévois une zone de stockage des sacs hermétiques de vêtements et linges sales et retour des vêtements et linges propres en veillant à limiter la coactivité et à défaut respect des distances minimales.

### **Pour toute action réalisée en boutique ou en zone de stockage**

Je remets en main propre à chaque client dès son arrivée dans l'établissement un protocole d'Accueil exceptionnel que je prends le temps d'expliquer.

Cf document ci-après.

**Cher(s) client(s),**

**Voici les consignes exceptionnelles à respecter durant votre séjour dans notre établissement**

• **Désinfectez-vous régulièrement les deux mains :**

- Une table avec gel hydro alcoolique est à votre disposition à l'entrée de l'hôtel et à chaque étage.
- De plus, un sanitaire commun est à votre disposition au Rez-de-chaussée avec eau, savon et papier-essuie mains.
- Évitez d'utiliser le sèche main électrique

- Un rappel des consignes sanitaires est à votre disposition par affichage à la réception en plusieurs langues ainsi que dans votre chambre.
- Veiller à respecter la distance de sécurité avec les clients et les collaborateurs de l'hôtel (1,5 mètres à minima).
- Évitez de toucher le desk d'accueil, les portes et les parties communes de l'hôtel, suivre le balisage de circulation.
- Présence autorisée dans le lobby (pour travailler ou discuter) mais en respectant les distances de sécurité (1,5 mètres à minima).
- Suivre et respecter le marquage au sol de déplacement indiquée dans l'établissement.

• **Accès aux chambres par les escaliers**

- **Ascenseur** : si besoin exceptionnel (personnes âgées - handicap ou autre ) – couples et famille uniquement.

- **Départ** : Veuillez remettre votre clé de chambre et autres clefs dans le bac prévu à cet effet à votre départ.

- **Paiement** : nous recommandons l'utilisation de la carte bleue pour toute transaction. (lavage des mains avant et après avec du gel hydroalcoolique et/ou désinfection de la pochette plastique TPE après chaque transaction )

• **Hébergement :**

- Un soin particulier est porté à la désinfection de chaque chambre.
- En cas de suspicion de fièvre, toux, malaise pendant votre séjour : veuillez contacter l'accueil depuis votre chambre qui vous communiquera la marche à suivre.
- Suppression du service de recouche : Des sets de recouches prêts à l'emploi sont mis à votre disposition à la réception.
- Délogement obligatoire en cas de problème technique.

Entre deux départs : aérer la chambre pendant un laps de temps à définir avant de faire le départ pour pouvoir relouer

• **Restauration :**

- Le restaurant est fermé conformément aux directives. (Se référer à la Charte Restauration dès autorisation de réouverture )

-Petit Déjeuner : offre à -----€ de ----- à ----- h . Le service en salle et le buffet sont supprimés.

Un petit déjeuner à emporter sera mis en place sous forme de plateau à consommer en chambre ou en terrasse de chambre uniquement par tranche horaire de 20mn ou autre...- réservation à prévoir obligatoirement la veille en contactant la réception. Sous réserve d' autorisation future, il sera possible de prévoir des tables en salle et en extérieur avec distanciation auquel cas le plateau sera servi directement à table (Toujours pas de buffet )

• **Zone Piscine :**

- Si Baignade interdite : possibilité d'utiliser les infrastructures pour y mettre les transats en respectant les distances de sécurité (1,5 mètres à minima) – désinfecter chaque jour les transats
- Si baignade autorisée : respecter la mise en place des transats avec distance de sécurité et baignade en respectant ces distances (1,5 mètres à minima) – désinfecter tous les jours les transats

## SUR LES MESURES DE PROTECTION DU PERSONNEL HÔTELIER ET DES CLIENTS

### PRÉPARATION

- J'établis un plan de nettoyage général avec périodicité et suivi des surfaces de travail, des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, matériels, plus généralement de tout objet et surface susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains), équipements de travail commun, collectifs (machines à café, photocopieurs...)
- Je prépare un plan de ménage spécifique en fonction de la configuration de l'établissement ou des étages :
  - en évitant si possible le travail à deux ou en le limitant aux tâches qui le nécessitent en raison de leur pénibilité,
  - en évitant que les salariés se croisent, organisez une marche en avant,
  - en augmentant les temps attribués pour le nettoyage d'une chambre,
  - en donnant la consigne d'éviter de secouer la literie ou les serviettes lors d'un nettoyage d'une chambre à blanc (le service Recouche étant quant à lui supprimé)
- J'affiche « se laver les mains avant et après utilisation de tout matériel commun »
- Je supprime les éventuelles fontaines à eau et je fournis le cas échéant des bouteilles d'eau individuelles nominatives à chaque collaborateur
- Je mets en permanence à disposition sur ou à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gel hydroalcoolique, lingettes, savon, essuie-touts, sacs-poubelle, boîte de mouchoirs en papier
- J'attribue dans la mesure du possible des outils et espaces de travail individuels
- J'établis, si possible, un sens de circulation unique pour éviter que les personnes se croisent
- Je matérialise par marquage au sol ou tout autre moyen la mesure d'1,5 m. minimum de distanciation sociale
- Je mets en place devant la porte des toilettes communs, un voyant indiquant leur occupation ou non si possible, afin que les clients ne s'y en approchent qu'une fois disponible
- Dans les toilettes, je désactive les sèche-mains électriques et je prévois une poubelle à commande non manuelle pour déchets, savon, avec essuie mains jetables

### ZONE ENTREE

- J'installe un panneau à l'entrée de l'Hôtel avec toutes les informations utiles au client (rappel des consignes, organisation du service, modalités de paiement, possibilité de passer des précommandes (Petit Déjeuner,...) par téléphone avec préparation en amont et modalités de retrait.
- Je mets une table à disposition avec gel Hydroalcoolique et je rappelle des gestes barrières (désinfection obligatoire pour tous les clients qui entrent dans l'hôtel) en indiquant clairement que le port du masque est obligatoire dès l'entrée dans l'hôtel.
- En l'absence éventuelle de gel hydroalcoolique, j'impose au client de se rendre aux sanitaires communs. Je m'assure pour cela que le cheminement ne nécessite pas d'ouvertures de portes. Désinfection avec eau + savon, avec essuie mains jetables et poubelle avec couvercle à pédale, de préférence désactiver les sèche-mains électriques.

### ZONE D'ATTENTE OU HALL

- J'établis un cheminement marqué pour éviter les croisements et notamment pour les sanitaires communs, en veillant à bien bloquer les portes de façon à ce qu'elles restent toujours ouvertes.
- Je mets en place des marqueurs de distance de sécurité de 1.5m

### ZONE RECEPTION

- Je supprime l'accueil en mobilité
- J'affiche le Protocole d'accueil Post confinement
- Je prévois la mise en place de plexi au niveau du Desk pour mettre en sécurité le personnel et les clients.
- Je mets en en place un bac à réception des cartes et autres clefs lors du départ
- J'enlève du lobby et du comptoir de réception, tout objet non nécessaire (prospectus, journaux....)
- Je recommande de payer par carte bleue (selon procédure TPE) en veillant au lavage des mains avec du gel hydroalcoolique avant et après chaque manipulation. Je peux également prévoir de mettre le Terminal de paiement dans une pochette plastique à désinfecter après chaque transaction

### ZONE COULOIR ET PARTIES COMMUNES

- Je mets en en place de flèches directionnelles explicites qui évitent les croisements entre les clients
- J'établis un cheminement marqué vers les sanitaires communs, en veillant à bien bloquer les portes de façon à ce qu'elles restent toujours ouvertes.
- Je rappelle la consigne d'utilisation de l'ascenseur réduite à une seule et même famille à la fois quand cela est impératif, sinon j'incite à utiliser les escaliers en priorité.

### ZONE CHAMBRE

- Je supprime les services de recouche (information faite à chaque client dès son arrivée) : Sets de recouches prêts à l'emploi des clients à la réception.
- Je supprime dans les chambres de tous les objets qui ne sont pas indispensables (flyers, stylos, carte restaurant, book, aménités hors hygiène...).
- Je change à chaque départ de tous les aménités individuels (gobelets, produits d'hygiène) même s'ils n'ont pas été utilisés par le client).
- J'affiche dans chaque chambre le Protocole d'accueil post-confinement.

### ZONE PETIT DEJEUNER

- J'indique que le Petit déjeuner est servi de -----à -----h au tarif de -----€ par personne
- Je prévois un planning de service Petit Déjeuner chaque X mn (planning géré par la réception avec réservation obligatoire la veille)
- Je supprime le buffet Petit Déjeuner et le service en salle ainsi qu'en extérieur, sauf autorisation de limiter le nombre de tables pour respecter le distance de sécurité de 1.5m; Auquel cas le plateau pourra être emmené au client à sa table ou sur sa terrasse.
- Je propose un Service en plateau filmé à consommer en chambre ou en terrasse en fonction des places disponibles suite aux mesures de sécurité (table tous les 1,5 mètres à minima) Ou un Service en sachets papiers à emporter pour consommer en extérieur si le client le souhaite
- Je privilégie couverts et vaisselle jetables
- Après usage, je désinfecte les plateaux à température de 85 °C ou avec un produit désinfectant (manipulation des plateaux avec des gants jetables qu'il conviendra d'enlever avec précautions)

### ZONE PISCINE

- Si la baignade est interdite : je donne la possibilité d'utiliser les infrastructures pour y mettre les transats en respectant les distances de sécurité (1,5 mètres à minima entre chaque 2 transats) – désinfection des transats
- Si la baignade est autorisée : je respecte la mise en place des transats avec distance de sécurité (1,5 mètres à minima entre chaque 2 transats) et baignade en respectant ces distances

## RÉALISATION

- Arrivée et transfert des fournitures, denrées et plats d'un espace à l'autre :
  - Je prévois une zone de dépose dédiée (A l'extérieur, pour éviter la coactivité et le contact avec le livreur lors de la livraison) et idéalement entre la zone de stockage et les autres zones dédiées de l'Hôtel ( pour éviter la coactivité entre les personnels spécifiquement affectés à des zones spécifiques : Cuisine, Réception, Etage,...)
  - Je retire et je jette les emballages dans les zones dédiées
  - À l'issue de chaque manipulation, je me lave les mains
- J'attribue les pauses pour le personnel, y compris leur prise de repas, par roulement pour limiter le nombre de personnes dans la salle de pause, de réception, et l'espace fumeurs, ainsi que tout autre espace de convivialité
- J'effectue un nettoyage désinfectant de la salle de réception, de l'office, de la salle de pause et de toute surface ou équipement en contact avec les mains

## VÉRIFICATION

- Je m'assure du respect des plans de nettoyage
- Je m'assure de l'approvisionnement permanent des consommables (savons, gel, lingettes, sacs poubelle...)
- Je vérifie le nettoyage régulier des sanitaires au moins deux fois par jour, et je m'assure en permanence de la présence de savon et moyens de séchage
- J'évacue les déchets régulièrement

## POINT D'ATTENTION

D'après les informations disponibles à ce jour, le coronavirus Covid-19 se transmet principalement par les postillons (toux, éternuements). On considère donc qu'un contact étroit avec une personne malade est nécessaire pour transmettre la maladie : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre lors d'une toux ou d'un éternuement ou contact prolongé, par exemple lors d'une discussion en l'absence de mesures de protection. Un des vecteurs privilégiés de la transmission du virus est le contact des mains non lavées.

Le virus peut survivre quelques heures sur des surfaces (voire quelques jours dans des conditions spécifiques, en milieu humide), et les mains voire les objets manipulés (stylo, poignée de porte...) peuvent être des vecteurs de transmission.

### Rappel des consignes élémentaires à l'attention de tous : professionnels et clientèle

Consultez et téléchargez également les fiches métiers spécifiques à votre activité sur le site du Ministère du travail

- **Gestion des locaux communs et vestiaires**
- **Travail dans un commerce de détail**
- **Travail dans l'hôtellerie - femme et valet de chambre**
- **Réceptionniste ou veilleur de nuit**



COVID-19

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



**Se laver  
très régulièrement  
les mains**



**Tousser ou éternuer  
dans son coude  
ou dans un mouchoir**



**Utiliser un mouchoir  
à usage unique  
et le jeter**



**Saluer  
sans se serrer la main,  
éviter les embrassades**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?


[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://gouvernement.fr/info-coronavirus)

0 800 130 000  
(appel gratuit)

Toute personne symptomatique (fièvre ou sensation de fièvre, toux, difficultés respiratoires) ne doit pas se rendre sur son lieu de travail ou se rendre dans un espace recevant du public