



# Hôtellerie

Fiche à destination des employeurs

Face à cette épidémie, l'AHI 33 vous accompagne en vous apportant toute l'aide utile pour répondre à vos obligations et protéger au mieux vos salariés et vos clients.

Les hôtels sont des lieux d'accueil où les clients et salariés se côtoient, échangent, vivent dans un univers commun en exerçant leur activité propre. Le secteur de l'hôtellerie doit se structurer pour permettre la mise en place des recommandations officielles.

Suivant la taille de l'établissement, ce sont plusieurs centaines de clients, qui peuvent être hébergés, avec des lieux propices au regroupement, tels que les salles de repas ou de petit déjeuner, mais aussi les salles de réunion. L'enjeu majeur est d'assurer l'accueil des clients tout en assurant une protection maximale pour la santé et l'hygiène de tous.

## Éléments liés au contexte

### Personnes vulnérables au sein du personnel

Le gouvernement a établi une liste des personnes dites « fragiles », c'est-à-dire à risque de développer une forme grave d'infection à SARS-CoV-2. Les personnes vulnérables peuvent se voir confier des tâches leur permettant de respecter les mesures barrières et d'éviter tout contact avec la clientèle et le reste du personnel.

> Possibilité travail à domicile (travaux administratifs, etc.)

Consulter la « liste des personnes fragiles » publiée sur le site du ministère des Solidarités et de la Santé.

Cliquez ici  
pour accéder  
à la page

### Surveillance de l'apparition du virus dans le milieu professionnel

> Recommander aux personnes de rester à leur domicile lorsqu'elles sont symptomatiques (fièvre, toux, éternuement, essoufflement, etc.), même sans consultation médicale.

> Établir des procédures pour que les personnes qui présentent des symptômes en milieu professionnel, ou qui arrivent en présentant des symptômes, soient renvoyées chez elles le plus rapidement possible pour une prise en charge médicale.

### Télétravail des personnels

Le moyen le plus efficace pour lutter contre la diffusion du Covid-19 est de limiter les contacts physiques. Ainsi, pour tous les postes qui le permettent, une organisation en télétravail devrait être mise en place.

Pour cela des guides sont disponibles pour soutenir la mise en place du télétravail :



Le guide  
« Des clés pour  
télétravailler »

Cliquez ici  
pour accéder  
à la page



La fiche de  
prévention  
« Télétravail et  
confinement »

Cliquez ici  
pour accéder  
à la page



Le guide « Risques  
psychosociaux et  
entreprises en activité en  
période Coronaviru s»

Cliquez ici  
pour accéder  
à la page

## Mesures de prévention

### Mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)

Le document unique doit être mis à jour en raison de la pandémie. L'employeur doit veiller à l'adaptation des mesures prises pour tenir compte du changement, des circonstances, et tendre à l'amélioration des situations existantes.

Pour cela il est primordial d'évaluer les risques :

- > Identifier les situations de travail pouvant favoriser la transmission du virus sur le lieu de travail ou à l'occasion du travail.
- > Évaluer la fréquence d'exposition et l'impact potentiel sur la santé des salariés.
- > Mettre en place des mesures de préventions nécessaires pour protéger les salariés.

Contact 

Si vous avez besoin d'aide, vous pouvez contacter l'AHI33 par mail : [info.peren@ahi33.org](mailto:info.peren@ahi33.org)



### Moyens à disposition

> Mettre à disposition des salariés le matériel nécessaire :

- Distributeurs de savon.
- Distributeurs de gel hydro-alcoolique en différents lieux à destination des clients et des professionnels (accueil, salles de repas, ascenseur, salons, parties communes...) avec affichage.
  - o Privilégier des distributeurs sans contact manuel.
- Essuie-mains jetables.
- Produits désinfectants (avec 70% d'alcool ou validés par la norme EN 14 476).
- Lingettes jetables.
- Poubelles fermées avec commande à pied.
- Contenants fermés pour le linge.



### Règles mesures barrières et gestes d'hygiène

> Pour les professionnels, considérant qu'ils peuvent jouer un rôle important dans la propagation du virus, il est recommandé d'organiser une formation sur les mesures barrières et mesures d'hygiène.



Le Covid-19 se propage lorsque du mucus ou des gouttelettes souillés pénètrent dans le corps par l'intermédiaire de muqueuses (yeux, nez, bouche). Les mains peuvent également transmettre le virus lors d'un contact des mains souillées au visage. La connaissance du virus évolue tous les jours. Par exemple, la durée de vie sur une surface n'est pas encore connue. Dans ce contexte, la mesure la plus efficace pour réduire la propagation du virus reste le lavage des mains.

#### Lavage des mains :

> Informer les employés et les clients sur un lavage de mains efficace et mettre un affichage.

#### Port de gants :

> Le port systématique de gants constitue un faux sentiment de sécurité et peut paradoxalement accroître le risque de dissémination du virus. Le port de gants n'est indiqué que lorsqu'il y a un risque de contact avec les liquides biologiques.

Consulter la fiche de prévention « Lavage des mains et port de gants » réalisée par l'AHI33.

 Cliquez ici pour accéder à la page



## Distanciation physique :

- > Respecter une distance physique d'au moins un mètre entre les salariés, entre les salariés et les clients et entre les clients (logés séparément) :
  - Dans un espace sans contact d'environ 4 m<sup>2</sup> par personne au minimum à chaque fois que cela est possible.
  - Éviter le croisement ou le regroupement des personnes (avec si possible l'organisation d'un sens de circulation).

## Entretien général



- > Établir un plan de nettoyage en fonction de la configuration de l'établissement ou des étages.
- > Éviter si possible le travail à deux ou le limiter aux tâches qui le nécessitent en raison de leur pénibilité.
- > Éviter que les salariés ne se croisent, organiser une marche en avant.
- > Augmenter les temps attribués pour le nettoyage d'une chambre.
- > Prendre les précautions nécessaires pour la manipulation des draps potentiellement contaminés, notamment lors des recouches (ne pas secouer la literie, éviter le transfert dans les bras...).
- > Prévoir la conduite à tenir en présence de linge manifestement souillé (protection individuelle, etc.).

## Moyens à disposition



- > Équiper les chariots de ménage de consommables en quantité suffisante : essuie-mains jetables, gants jetables, lingettes désinfectantes, lavettes jetables à imprégner avec détergent, désinfectant virucide, gel hydro-alcoolique, sacs poubelles.
- > Permettre l'usage d'une poubelle fermée pour les déchets souillés.
- > Attribuer, dans la mesure du possible, des outils de travail individuels (chariot et matériel, gants à usage unique ou ménage compris).

## Mesures de nettoyage/ désinfection pour la réouverture



- Si l'établissement était complètement fermé pendant le confinement et n'a pas été fréquenté dans les 5 derniers jours ouvrés avant la réouverture, la présence du SARS-CoV-2 encore infectant sur des surfaces sèches est négligeable.
- > Réaliser un nettoyage pour une remise en propreté de tous les locaux intérieurs et les espaces extérieurs avec un protocole habituel.
  - > Aucune mesure spécifique supplémentaire de désinfection n'est nécessaire.



- Si l'établissement était partiellement et transitoirement occupé pendant le confinement pour des activités diverses :
- > Bien aérer les locaux notamment pendant et après les opérations de nettoyage.
    - Vérifier le bon fonctionnement des systèmes d'aération et de ventilation.
  - > Procéder aux opérations adaptées d'entretien et de purge du réseau d'eau froide afin d'évacuer le volume qui a stagné dans les canalisations intérieures pendant la durée de la fermeture.

## Procédures de nettoyage de routine après réouverture

> Nettoyer et désinfecter régulièrement les surfaces et les objets qui sont fréquemment touchés (si possible deux fois par jour, au minimum une fois par jour) :



- Les comptoirs
- Les poignées de portes
- Les boutons d'ascenseur(s)
- Les clés de chambres
- Les contrôles électroniques muraux (interrupteurs, climatisations, commandes de volets électriques...)
- Les mains-courantes
- Les robinets et chasses-d'eau
- Les télécommandes
- Les téléphones
- Les tables de chevet
- Les appareils électriques
- Les cintres
- Les portes de placards
- Les portes du frigo / façades des coffres

> La fréquence de nettoyage et de désinfection des chambres et des parties communes doit être quotidienne.

> Une attention particulière sera apportée à l'entretien des sanitaires sans omettre les robinets, chasse d'eau, loquets, etc.



> Vider quotidiennement les poubelles et autres conditionnements selon la nature des déchets.

> Dans le cadre de bureaux partagés, des lingettes ménagères ou des produits compatibles avec les surfaces nettoyées peuvent être mis à disposition des utilisateurs pour le nettoyage des claviers, souris, téléphones (y compris personnels), etc.

> Commencer le nettoyage des zones plus propres vers les zones plus sales.

> Nettoyer avec les produits de nettoyage/désinfection habituels.

> Pour la désinfection, la plupart des désinfectants ménagers courants devraient être efficaces s'ils respectent la norme de virucidie pour les virus enveloppés.

> Éviter, si possible, l'utilisation de vaporisateur ou pulvérisateur afin de limiter la formation d'aérosol. Le produit désinfectant peut être inhalé et ainsi irriter les voies respiratoires.

> Ne pas utiliser d'aspirateur.

> Éviter de réaliser ces opérations de nettoyage/désinfection en présence de salariés ou autres personnes.

> Les opérations de nettoyage doivent être réalisées les vitres ouvertes.



## Gestion des textiles

> 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 usagés dans le panier à linge immédiatement et veiller au respect des distances entre linge propre et linge sale.

> Se laver les mains après avoir manipulé les textiles.



## Recommandations pour la protection des personnels réalisant le nettoyage/désinfection des locaux



- > Porter des gants imperméables pour protéger les mains lors du nettoyage.
- > Porter un masque.
- > Réaliser un lavage des mains et des avant-bras avec de l'eau et du savon avant d'enfiler les gants et lorsqu'ils sont retirés.
- > Après le nettoyage, les gants qui sont lavables doivent être soigneusement lavés avec de l'eau et du détergent puis séchés, ou encore jetés et remplacés par une nouvelle paire au besoin.
- > Retirer les vêtements, le masque alternatif et les laver une fois les opérations de nettoyage/désinfection complétées.



## Sensibilisation des clients

- > Communiquer aux clients les consignes à respecter :
  - Se laver les mains régulièrement et en entrant et en sortant de l'hôtel/de leur chambre, etc.
  - Jeter leurs mouchoirs à la poubelle.
  - Informer l'hôtel de l'apparition de symptômes.
  - Maintenir la distance d'un mètre avec le personnel et les autres clients.
  - Déposer les serviettes usagées dans un contenant prévu à cet effet en chambre ou à l'extérieur.
  - Ouvrir la fenêtre de la chambre avant le départ.
- > Utiliser différents modes de transmission de l'information : affichage / envoi de mails en amont lors de la réservation
- > Limiter l'utilisation des espaces communs.
  - Possibilité de créer un système de réservation des espaces communs.



## Établissements recevant des patients atteints du COVID



- > L'emplacement des chambres dédiées à l'accueil de patients COVID doit limiter le croisement avec les autres clients de l'hôtel (si l'hôtel n'est pas entièrement dédié à l'accueil des patients COVID).
- > Communiquer l'ensemble des consignes générales clients.
- > Organiser le service de restauration en chambre uniquement.
  - Dépose du plateau devant la porte du patient.
- > Respecter l'intégralité du protocole de nettoyage des chambres clients.
- > L'ensemble des éléments textiles (draps/serviettes) seront regroupés dans des sacs hydrosolubles.

## Organiser le travail

- > Éviter les prises de poste collective.
  - Ajuster les horaires afin de permettre à chacun de se préparer individuellement en respectant la distanciation.
- > Prévoir des temps de pauses décalés pour limiter le rassemblement des salariés.

## Gestion des espaces et des temps (pauses/vestiaires)



- > Éviter les réunions et les rassemblements de personnes dans des espaces réduits.
- > Laisser un mètre de distance entre les places (à table, lors des réunions...).
- > Faire procéder au nettoyage des surfaces du vestiaire à l'arrivée de chaque salarié et à son départ.
- > Prévoir une poubelle à pédale dans les vestiaires.
- > Séparer les affaires de ville/vêtements de travail.
- > Entretien des tenues de travail.



- Nettoyage par les salariés : lavage à 60°C pendant 30 minutes dans l'idéal.
- Si prestataire externe : prévoir un contenant pour le stockage des tenues.

## Accueil / Réception

- > Matérialiser le cheminement des flux entrées/sorties clients.
- > Si possible, maintenir les portes ouvertes afin de privilégier l'aération des lieux.
- > Afin de réduire le regroupement de clients : privilégier l'ensemble des technologies numériques (ex. logiciel de gestion des réservations, etc.) pour les réservations de chambre, d'espace, les demandes de room-service et autres.
  - Prendre en compte, dans l'organisation de l'activité, l'augmentation de la gestion des flux téléphoniques/emails, des applications de réservation, etc.
- > L'ensemble des activités de back-office (gestion des appels/emails/tâches administratives, etc.) devrait être effectué dans des espaces de travail isolés du public ou en télétravail afin de limiter le nombre de personnes présentes dans les espaces.
- > Organiser l'arrivée et le départ des clients en fixant des horaires précis.
- > Ajuster l'attribution des chambres afin de limiter le croisement des clients dans les couloirs (anticiper l'augmentation des déplacements et des surfaces à nettoyer).
- > Définir et communiquer sur les dispositions d'accueil des clients avec toutes les informations utiles.
- > Matérialiser les différentes zones afin de respecter la distance d'un mètre de distanciation physique.
- > Équiper la borne d'accueil de la réception de dispositifs tels que des écrans en plexiglass pour limiter le risque de projection de gouttelettes.
  - Ces dispositifs doivent être nettoyés fréquemment en respectant les mêmes procédures de nettoyage que les autres surfaces.
  - Prévoir une encoche type passe-plat.
  - S'il n'est pas possible de mettre en place une protection type écran plexiglass, équiper les salariés de visières.
- > Si la zone d'accueil est partagée par plusieurs salariés, respecter la distance d'un mètre entre les postes.





- > Encourager les paiements par carte bleue ou le paiement en ligne lors de la réservation.
  - Nettoyer le terminal entre chaque utilisation.
  - Pour le paiement en espèces ou en chèque, limiter les contacts en utilisant un élément (ex. bannette) pour y déposer le moyen de paiement.
- > Identifier la zone de dépose des clefs qui seront ensuite désinfectées (ex. dans une urne).
- > Limiter l'échange de document (ex. facture) en privilégiant l'envoi par mail.
- > Privilégier l'utilisation du stylo personnel du client, sinon nettoyer le stylo à chaque utilisation.



- > Suspendre l'utilisation des fontaines à eau en libre accès et des machines à café.
  - Sinon organiser un nettoyage régulier de l'équipement et laisser à disposition des clients les moyens de désinfection avant/après usage.
- > Enlever les magazines, prospectus, flyers en libre accès.
- > Limiter l'utilisation de l'ascenseur à une personne ou à des personnes qui sont logés ensemble.
- > Recommander le port du masque dans les parties communes.

## Service de garde de bagages

- > Si la désinfection des bagages en garde ne peut être réalisée, il peut être préférable de suspendre cette activité.
- > Organiser le transfert des bagages afin d'éviter les risques de contamination pour les salariés :
  - Demander aux clients de transférer leurs valises sur un chariot.
  - Utiliser des gants pour la manipulation des valises des clients (former le personnel à l'utilisation et surtout comment enlever les gants pour éviter les contaminations).



## Rondes de nuit

- > Effectuer les rondes en ayant à disposition des lingettes désinfectantes pour le nettoyage des boutons, poignées, interrupteurs...).
- > De retour de ronde, se laver impérativement les mains.

## Livraison-Approvisionnement

### Arrivée des produits :



- > Informer les prestataires et fournisseurs des nouvelles règles en vigueur (avenants aux cahiers des charges, protocoles de chargements/déchargements et autres documents partagés).
- > Prévoir une zone de dépose en extérieur (éviter la coactivité et le contact avec le livreur lors de la livraison).
- > Afficher les règles d'utilisation du matériel (éviter le prêt de matériel).
- > Prévoir la remise et la signature des documents de transports sans contact entre les personnes (à distance, etc.).
- > Retirer et jeter les emballages (attendre 20 minutes que l'ensemble des gouttelettes soient retombées) dans les zones dédiées.
- > Procéder au lavage des mains une fois l'opération terminée.

## Gestion des repas

- > Limiter le nombre de personnes en cuisine afin de réduire les contacts liés à la promiscuité des lieux.
  - Cela peut nécessiter de réduire les propositions sur la carte.
- > Privilégier le service en chambre.
  - Sinon :



- o Limiter l'accès de la salle de restauration aux clients en fonction de la surface disponible (possibilité de prévoir un système de réservation)..
- o Afficher les consignes (mesures barrières, distance, nombre de personnes autorisées, etc.).
- o Organiser la mise en place, le débarrassage, ainsi que le nettoyage des tables par les salariés.
- o Limiter la circulation des clients dans l'espace.
- o Privilégier le service à table pour le petit-déjeuner ou un service « self » assuré par le personnel plutôt que des buffets (où les mains se mélangent) avec une organisation en file indienne qui respecte les distances.
- o Pour les repas, privilégier le service à l'assiette ou les boîtes à lunch individuelles plutôt que les buffets en libre-service.

- > Avoir une réflexion collective (avec les salariés concernés) sur la nouvelle organisation du service.

## Lingerie



- > Nettoyer le poste de travail à minima au début de la prise de poste.
- > Informer les salariés du risque de contamination par le linge.
- > Fournir des protections individuelles spécifiques (blouses (de préférence jetables), charlotte, masques, gants...).
- > Supprimer les opérations de brossage ou tout autres opérations susceptibles de générer des projections.
- > Repassage : nettoyer régulièrement les poignées des fers.
- > Gestion du linge sale :
  - Ne pas secouer les draps et le linge.
  - Procéder à un lavage avec un cycle à 60°C minimum et durant au moins 30 minutes, avec détergent habituel.



## Activité room-service

- > Prendre les commandes par téléphone.
- > Prévenir les clients de l'heure de dépôt de la commande.
- > Préparation de la commande et dépôt devant la porte.



## Activités bien-être et loisirs

- > Suspendre l'accès des clients aux équipements : piscine, spas, salle de fitness.





## Pensez aussi aux risques psychosociaux

Du fait de l'épidémie de coronavirus et du risque de contamination, les professionnels peuvent ressentir **une peur pour leur santé et celle de leur famille**, mais aussi la peur d'être soi-même **un vecteur de contamination** pour les clients.

À ces éléments peut s'ajouter le risque d'une **charge de travail augmentée** tant au niveau physique qu'au niveau psychique du fait :

- > d'un absentéisme accru (personnes « fragiles », garde d'enfants, personnes atteintes...),
- > de la modification des habitudes de travail (horaires, durée d'entretien des surfaces, organisation, modes opératoires...),
- > de contraintes physiques et psychologiques plus importantes (répétitivité des gestes, contraintes posturales lors de l'entretien, etc.).

La mise en place de nouvelles règles de fonctionnement dans le secteur de l'hôtellerie peut être source de tension avec les clients.

### Afin de limiter l'apparition de ces risques :

- > Construire les nouveaux modes opératoires avec les salariés afin d'être au plus près des nécessités du terrain.
  - Participer à l'élaboration des nouvelles règles de fonctionnement peut permettre de diminuer l'anxiété des professionnels.
- > Informer les clients en amont par mail lors des réservations, par affichage dans l'hôtel, document laissé dans les chambres avec les précautions prises.

## Questions, conseils : contactez-nous

Les équipes de l'AH1 33 restent mobilisées pour vous accompagner



par téléphone ou par mail  
auprès de votre centre habituel