




GUIDE DES MESURES SANITAIRES

GROUPE EXSEL AUTHENTIC HOTELS





Face à des situations sanitaires complexes telles que le Covid 19, les entreprises du tourisme doivent aménager leur façon de travailler pour répondre de manière stricte aux exigences des autorités. Dans ce genre de situation, malheureusement, il devient difficile avec le flot d'informations en tous genres, d'obtenir des directives claires. Aussi pour vous aider dans l'interprétation des mesures sanitaires à prendre sur nos établissements, nous avons souhaité vous proposer deux qualifications :

Les Normes Obligatoires

Ce sont les règles qui doivent être appliquées de manière stricte et réglementaire et qui sont déterminées en fonction de notre activité pour l'accueil de public. Elles sont régies par les autorités compétentes en matière sanitaire et de santé et sont les seules à être obligatoires.

Les essentiels - Recommandés par EAH

La direction du groupe Exsel a souhaité **renforcer certaines mesures obligatoires** par la mise en œuvre de dispositifs et d'actions propres à son entreprise. Ces actions s'appuient sur des recommandations formulées par les autorités compétentes et sur l'étude et l'expertise de professionnels du tourisme. Elles ont été indiquées pour être appliquées dans nos établissements car elles s'adaptent aux engagements que le groupe souhaite défendre.

- 1. Mise en conformité sanitaire de l'hôtel/restaurant avant ouverture au public**
- 2. Mise en place d'un référent**
- 3. Former les équipes**
- 4. Communiquer de façon simple et transparente**
- 5. Règles générales à mettre en place avec les collaborateurs**
- 6. Règles de nettoyage et désinfection des espaces communs :**
 - Les espaces communs
 - Sanitaires communs
 - Bar et restaurant
 - La cuisine
 - La piscine / les espaces verts / salle de fitness
- 7. Règles de nettoyage et désinfection des chambres**
- 8. Gestes barrière vis-à-vis des clients**
- 9. Gestion des cas suspects et avérés**
- 10. Règles à mettre en place avec les fournisseurs**

MISE EN CONFORMITÉ SANITAIRE DE L'HÔTEL/RESTAURANT AVANT OUVERTURE AU PUBLIC

Avant l'ouverture de l'établissement, s'assurer des démarches de nettoyage, d'aménagements et d'équipements.



Normes Obligatoires

- Procéder à la **désinfection totale de l'établissement** avec un Virucide répondant à la norme recommandée.
- Nettoyer de façon plus particulière les **points de contact** (poignées de portes, interrupteurs, etc)
- Installer un **plexiglas sur le desk à l'accueil** pour assurer la distanciation entre les clients et le personnel.
- Installer les **affichages réglementaires et essentiels** (distanciation, consignes, sens de circulation, etc)
- Matérialiser les **zones de distanciations** (selon les informations du guide)
- Contrôler le nombre de gants, **masques disponibles pour son équipe.**
- Contrôler la quantité de **gel hydro-alcoolique disponible pour les clients et le personnel** et s'assurer d'installation de points de distribution selon les recommandations présentes dans le guide.
- En général, **vérifier tous les équipements et aménagements** essentiels ou obligatoires.

MISE EN PLACE D'UN RÉFÉRENT

Les essentiels - Recommandés par EAH

- Dans chaque établissement, un référent hygiène/sanitaire Post-Covid doit être nommé (le directeur ou un chef de service).
- Il aura la charge de vérifier plusieurs fois par jour que ce guide des bonnes pratiques soit bien respecté par les équipes.
- Il devra former tous les salariés aux procédures qui sont mises en place.
- Il organisera des réunions régulières avec les équipes afin d'assurer de l'adéquation des mesures prises avec les moyens matériels et humains disponibles.
- Il s'assurera de l'approvisionnement permanent des consommables.

INFOS ?



Affiche PDF | COVID : Que faire face aux premiers signes ?



Affiche PDF | Les obligations de l'employeur



Site Web | Infos Coronavirus du Gouvernement



Dossier PDF | Protocole national de déconfinement
(voir chapitres 2 & 3)

FORMER LES ÉQUIPES

Les essentiels - Recommandés par EAH

Comprendre la situation actuelle et les impacts sur moi en tant qu'employé et sur mon environnement (hôtel, collègues, clients).

Maîtriser et appliquer les bons gestes d'hygiène et de distanciation sociale dans le cadre de la réouverture de mon hôtel.

Protocole sanitaire :

Former les équipes sur le protocole sanitaire qui leur est dédié et diffuser les affiches et vidéos sur les gestes barrières, comment bien porter le masque, etc. :

- Sur le nouveau protocole de reprise en respectant les obligations et les essentiels
- Sur le nouveau protocole de nettoyage des chambres et des espaces communs
- Sur le nouveau protocole d'entretien des lieux (espaces verts, piscine, etc)
- Sur les modalités de service du Petit-déjeuner, restaurant, etc...
- Sur les modalités liées au restaurant
- Sur les nouvelles modalités d'accueil des clients en réception : Empathie, capacité à rassurer le client etc..

Si vous identifiez un mal-être ou un état d'anxiété important, proposer au collaborateur d'être mis en contact avec la cellule de soutien psychologique. Certains services de Médecine du travail assurent également une assistance psychologique.

- Appliquer le même processus d'information aux extras réguliers

Questionner individuellement chaque collaborateur afin d'identifier comment il a vécu la période de confinement et dans quel état d'esprit il réintègre son travail :

- Est-ce que vous sentez-vous prêt à reprendre le travail ?
- Dans quel état d'esprit êtes-vous ?
- Comment vous êtes-vous occupé durant la période de confinement ?
- Avez-vous des proches qui ont été touchés par le Covid-19 ?
- Avez-vous ressenti un stress ou un mal-être particulier durant la période de confinement ?
- Comment l'exprimeriez-vous ?

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



COMMUNIQUER DE FAÇON SIMPLE ET TRANSPARENTE

Communiquer à destination de tous sur « l'acte d'engagement » du groupe en matière de « bien-être » sur nos hôtels dans le respect des normes obligatoires.

- Mettre en place un système d'information claire à destination du personnel sur les protocoles sanitaires.
- Mettre en place toutes les affiches obligatoires dans les parties réservées au personnel (salle de repos, espace de repas du personnel, sanitaires réservés, etc)
- Retracer toutes les procédures mises en place dans un classeur et les actualiser autant que nécessaire.
- Tenir le classeur des procédures/ protocoles à disposition des autorités, des clients si besoin.
- Assurer la traçabilité de l'ensemble des formations, informations transmises aux salariés sur un tableau Exsel avec Date, heure, nom prénom et signature des salariés.
- Tracer l'ensemble des informations transmises. L'état de présence doit être joint au document résumant les informations transmises et classé dans un classeur spécifique

A DESTINATION DES USAGERS

- Mettre en place toutes les affiches obligatoires dans les parties communes et les chambres à destination des publics.
- Indiquer par des panneaux informatifs dans les chambres, le restaurant et les espaces communs ce qui est fait par les équipes en matière sanitaire pour rassurer le client par des messages simples.
- Informer les prestataires externes de se conformer aux mesures sanitaires lorsqu'ils sont dans l'enceinte de l'Hôtel
- Assurer la transmission de nos mesures à nos partenaires commerciaux (clients directs, TO, etc)

INFOS



Affiche PDF | Bien ajuster son masque pour se protéger



Affiche PDF | Les gestes barrières



Affiche PDF | COVID : Que faire face aux premiers signes ?



ARS | Informations et recommandations sanitaires



Youtube | Vidéo : Les gestes barrières expliqués aux enfants



Youtube | Vidéo : Les gestes barrières pour se protéger



Youtube | Vidéo : Le COVID-19 expliqué aux enfants

RÈGLES GÉNÉRALES À METTRE EN PLACE AVEC LES COLLABORATEURS

Normes Obligatoires

- Ne pas étreindre, embrasser ou serrer la main et plus généralement respecter la distanciation réglementaire (1m à 1,5m).
- Se désinfecter les mains avant toute manipulation et au minimum toutes les 30 minutes avec du gel hydro-alcoolique.
- Porter des gants quand cela est nécessaire et/ou obligatoire selon la norme imposée par son métier.
- Porter un masque alternatif selon la norme imposée par son métier.
- Veiller à ce que les collaborateurs aient toujours à disposition des stations de désinfection des mains, des masques, des gants ainsi que des mouchoirs en papier jetables.

Les essentiels - Recommandés par EAH

- Ajuster les horaires de travail des salariés afin d'éviter qu'ils arrivent en même temps.
- Prévoir si possible une entrée et une sortie différente pour éviter les croisements.
- Prévoir les pauses du personnel en temps décalé pour limiter le nombre de salariés et échelonner les temps de repas pour éviter les regroupements.
- Plateaux, TPE, téléphone, tablettes, claviers, cartes de chambre, codeurs et stylos sont désinfectés après chaque utilisation.
- Pour l'accueil, une personne dédiée au poste pendant une période donnée. C'est la seule qui doit utiliser l'ordinateur, décrocher le téléphone et utiliser tout ce qui se trouve sur ce poste de travail.
- Utiliser de préférence sa propre trousse avec son propre matériel (stylo...).
- L'utilisation des ascenseurs doit être réglementée (mettre en place l'affiche à côté de l'ascenseur) et le nettoyage de celui-ci doit se faire toutes les 3 Heures. Prévenir le client lors du Check-in.

INFOS



Tutoriel | Fabriquer un masque (Patron)



Affiche PDF | COVID : Que faire face aux premiers signes ?



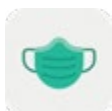
Affiche PDF | Bien se laver les mains



Affiche PDF | Que faire si la maladie s'aggrave ?



Site Web | COVID-19 : Qui Sont les personnes fragiles ?



Site Web | Production de masque à la Réunion



Site Web | Fiches conseils pour employeurs / salariés

RÈGLES DE NETTOYAGE ET DÉSINFECTION DES ESPACES COMMUNS

Normes Obligatoires

- Réorganiser les espaces afin de respecter les mesures de distanciation
- Renforcer la désinfection des surfaces et points de contacts et les ascenseurs. Attention spéciale à porter sur les poignées, tables, robinets, boutons d'appel ascenseur, téléphones, TPE, ordinateur, rampes d'escalier, extincteurs, interrupteur couloirs.
- L'utilisation des ascenseurs doit être réglementée (mettre en place l'affiche à côté de l'ascenseur) et le nettoyage de celui-ci doit se faire toutes les 3 Heures. Prévenir le client lors du Check-in.
- Le lavage et la désinfection humides sont à privilégier. (serpillère et pas de balai)
- Matérialiser les bons gestes de distanciation par un marquage au sol ou par de la signalétique sur les murs.
- Mettre à disposition du gel hydro-alcoolique et des mouchoirs en papier jetables dans tous les espaces communs
- Prévoir de renforcer le changement des poubelles à disposition des clients notamment pour limiter le stockage des masques, gants et mouchoirs usagers.

Les essentiels - Recommandés par EAH

- Diffuser sur les écrans d'accueil une vidéo informative du ministère de la santé sur les gestes barrières à respecter
- Informer nos clients de leur responsabilité civique et individuelle face au respect des gestes barrières à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôtel
- Afficher et/ ou mettre à disposition des clients les engagements RSE + Covid du Groupe
- Mettre à disposition des clients et à la demande, des masques alternatifs à ceux qui n'en aurait pas

Sanitaires communs

Normes Obligatoires

Renforcer la désinfection générale et les surfaces de points de contacts selon les normes spécifique de désinfection :

- Le fonctionnement des distributeurs de savon, de gel désinfectant, de papier jetable (supprimer les essuie mains déroulant en tissu), etc. doit être vérifié très régulièrement.
- Le bon fonctionnement et le nettoyage des WC et robinets dans les toilettes communes doivent également être surveillés plusieurs fois par jour.

Les essentiels - Recommandés par EAH

- Afficher un tableau de suivi des actions de désinfection des lieux.
- De préférence, désactiver les sèche-mains électriques.
- Les portes des sanitaires communs doivent dès que possible rester ouvertes avec une cale-porte pour éviter au maximum la manipulation des poignées de portes.



BAR ET RESTAURANT

Normes Obligatoires

- Port du masque obligatoire pour le personnel de service et les clients lors de leurs déplacements.
- Réorganiser les espaces afin de respecter les mesures de distanciation en respectant une distance d'1 mètre entre les tables
- Renforcer la désinfection des surfaces et points de contact.
- Matérialiser les bons gestes de distanciation par un marquage au sol ou par de la signalétique sur les murs.
- Mettre à disposition du gel hydro-alcoolique des clients et du personnel et des mouchoirs en papier.
- Indiquer au personnel par des consignes claires les mesures et étapes spécifiques de désinfection en rapport avec le virus.
- Le client ne devra pas consommer au bar, il sera prié d'aller s'installer en terrasse.
- Débarrasser immédiatement les tables après le départ du client. Ne pas oublier de désinfecter ensuite la table, les chaises, etc...après chaque service.
- 10 personnes maximum sont autorisées par table.

Les essentiels - Recommandés par EAH

- Élargissement des plages horaires des services de restauration pour éviter la sur fréquentation.
- Les produits non emballés doivent être filmés ou sous cloche.
- Les buffets seront évités ou à minima repensés et encadrés pour éviter le regroupement des clients et des salariés.
- Une vigilance particulière sera à porter sur l'utilisation des ustensiles de service (couverts)

LES CUISINES

Normes Obligatoires

- Imposer le port du masque (jetable ou tissu à définir)
- Imposer le port de gants
- D'ordre général conserver les normes réglementaires sanitaires attribuées aux restaurants collectifs (Norme HACCP)
- Mettre à disposition du gel hydro-alcoolique et mouchoir en papier
- Réorganiser les espaces afin de respecter les mesures de distanciation sur les différents postes de travail (plonge, légumerie, fourneaux, stockage, etc)
- Indiquer par des consignes claires les mesures et étapes spécifiques de désinfection en rapport avec le virus avant pendant et après le service.

Les essentiels - Recommandés par EAH

- Transmettre les consignes pour le traitement de déchets (conditions d'emballage, où jeter, etc) des équipements jetables (gants, masques, charlottes, sur-blouses, etc)
- Réorganiser au mieux les équipes afin d'éviter les croisements sur les postes de travail.
- Réorganiser le système de réception de livraisons pour maintenir la cohérence des gestes barrières avec les livreurs
- Transmettre aux fournisseurs les conditions d'accueil sanitaire des commandes



LA PISCINE / LES ESPACES VERTS / SALLE DE FITNESS

Normes Obligatoires

Piscines

- Procéder à l'affichage des gestes barrières et des règles de distanciation sociale à l'entrée de la piscine, dans les locaux sanitaires et à proximité des bassins
- Procéder à l'affichage de l'arrêté Préfectoral daté du 8 juin sur la réouverture des piscines.
- Mettre en place les mesures nécessaires et adaptées à la structure afin d'éviter tout rassemblement de plus de 10 personnes.
- En ce qui concerne les pédiluves, procéder à une vidange suivie d'un nettoyage et d'une désinfection des parois et du fond avant réouverture au public.
- Renforcer le ménage notamment sur tous les points de contacts

Salles de fitness / espaces verts

- Réorganiser les espaces afin de respecter la norme de distanciation (Augmenter les distances entre les appareils de fitness, etc).
- L'accès au spa / salles de fitness doit être limité par un créneau horaire ou en limitant le nombre de personnes en même temps.
- Mettre à disposition du gel hydro-alcoolique et mouchoirs en papier.
- Renforcer le ménage notamment sur tous les points de contacts.
- Aérer les espaces et désinfecter les équipements et le sol régulièrement.

Les essentiels - Recommandés par EAH

Piscines

- Renforcer l'information en termes de responsabilité et d'engagement des usagers, sur le respect des règles de distanciation et gestes barrières. (ex : A l'arrivée dans le discours d'accueil)
- Augmenter les distances entre les transats
- Les bains à remous seront condamnés jusqu'à la levée de l'urgence sanitaire le 10 juillet.
- Inviter le public à utiliser la douche avant la baignade.

Salles de fitness / espaces verts

- Proposer des gants aux clients voulant utiliser une machine.
- Investir dans des sur-chaussures à usage unique dans la salle de sport ?
- Renforcer l'information en termes de responsabilité et d'engagement des usagers à respecter les consignes.

INFOS



Affiche PDF | Conseils pour les réceptionnistes



Affiche PDF | Conseils pour les espaces verts



Affiche PDF | Arrêt préfectoral Ouverture des piscines
du 08 juin 2020



Affiche PDF | Fiche métier restauration collective



Affiche PDF | Consignes de consommation bar

A photograph of a modern hotel room. The room features a large bed with white linens and a colorful patterned runner. A desk with a chair and a lamp is visible on the left. The room has large windows with green and white curtains. A red banner at the bottom of the image contains the title.

RÈGLES DE NETTOYAGE ET DÉSINFECTION DES CHAMBRES

Normes Obligatoires

- Pour les femmes de chambres, laisser au repos les chambres, pendant 4 heures minimum avant leur intervention. La ventilation des chambres doit être faite pendant la journée et au minimum pendant 3h.
- Prévoir dans le vestiaire des poubelles à pédales pour les déchets, du gel Hydro-alcoolique et des mouchoirs en papier.
- Prévoir un nettoyage du vestiaire à chaque arrivée et départ des salariés.
- Mettre à disposition des salariés une douche, un accès à un lave-mains avec savon et essuie-mains (de préférence jetable).
- Mise en place d'un plan de Nettoyage renforcé selon les normes.
- Mettre à disposition la procédure des gestes barrières à respecter et en particulier pour se laver les mains.
- Aucun croisement ne doit se faire entre le linge propre et le linge sale.

Les essentiels - Recommandés par EAH

- Être vigilant sur les tenues de travail : la mise en place d'uniforme est fortement recommandée (lavage obligatoire à 60° après chaque service).
- Attribuer un chariot et des outils de travail personnels (aspirateurs ...) quand c'est possible.
- Augmenter le temps de nettoyage par chambre.
- Délogement obligatoire en cas de problème lié au virus.
- Suppression des services de recouche (informer le client à l'arrivée).
- Informer les femmes de chambre de préparer leur chariot en veillant à ce que rien ne manque pour éviter des aller/retour pour chercher du matériel.
- Éviter quand c'est possible le travail en binôme.
- Prévoir un temps de travail et de pause en décalé pour limiter le nombre de salariés dans le même local et éviter les regroupements.
- Éviter que les collaborateurs ne rentrent dans les chambres pendant le séjour du client et jusqu'à son départ.
- Prévoir une lessive à chaque fin de service pour les uniformes des femmes de chambre.
- Mise à disposition de linge propre et de produits d'accueil pour les clients en recouche au rez-de-chaussée.
- Ajuster les attributions des chambres : faire en sorte qu'il n'y ait qu'une femme de chambre par étage (par exemple).
- Bloquer les chambres utilisées lors du départ du client (1 jour).

INFOS ?



Affiche PDF | Conseils pour les femmes de chambre



Affiche PDF | Conseils pour les vestiaires communes



Affiche PDF | COVID : Que faire face aux premiers signes ?



Affiche PDF | Bien se laver les mains



Affiche PDF | Conseils des métier de l'hôtellerie



GESTES BARRIÈRE VIS-À-VIS DES CLIENTS

Normes Obligatoires

Placer dans chaque espace de vie l'affiche réalisée par les autorités sanitaires sur les gestes barrières : Entrée, hall, bar, restaurant, salle de fitness, piscine, sanitaires, chambres, locaux du personnel, etc ...

Lors de la réservation :

- Matérialiser le cheminement des clients au sol ou sur les murs pour éviter les croisements.
- Mise en place de marqueurs de distance de sécurité d'1m à 1m50.
- Respect d'une distance d'1m50 entre le desk et le client à matérialiser au sol.
- Mise en place d'un plexiglas pour éviter les postillons transparent 1 m. x 1 m.

Arrivée/ Départ du Client :

- Mettre du gel hydro-alcoolique à disposition de tous les clients, dès leur arrivée dans l'établissement. Ce gel sera à placer dans autant de lieux que nécessaire : au minimum à l'entrée en réception, au restaurant, à l'entrée des escaliers et à proximité des ascenseurs.

- Inviter les clients dès leur arrivée à se laver les mains avec du gel hydro-alcoolique ou du savon aux sanitaires communs ou directement dans le hall d'accueil.
- Ne pas étreindre, embrasser ou serrer la main et plus généralement respecter la distanciation de 1m à 1,50m.

Les essentiels - Recommandés par EAH

Afficher et/ ou mettre à disposition des clients les engagements RSE + Covid du Groupe. Mettre à disposition des clients et à la demande, des masques alternatifs à ceux qui n'en aurait pas.

Lors de la réservation :

- Mettre en place une procédure d'autorisation de débit à distance, et recommander fortement le paiement par carte bancaire
- Prévenir le client que la facture lui sera communiquée par mail après son séjour.

Arrivée/ Départ du Client :

- Informer le client à l'arrivée et le rassurer.
- Informer nos clients de leur responsabilité civique et individuelle face au respect des gestes barrières à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôtel
- Remettre le flyer de recommandations aux clients pendant leur séjour à l'hôtel.
- Mettre en place un bac à réception des cartes / clés de chambre en départ.
- Gestion des paiements
- Mettre les cartes des chambres sous sachet plastique (à changer à chaque client).

GESTION DES CAS SUSPECTS ET AVÉRÉS

- Le référent doit veiller à la santé des collaborateurs et suspendre l'activité de toute personne présentant un risque ou des signes de contamination.
- En cas de contamination ou de suspicion de contamination d'un collaborateur ou d'un client, se reporter aux consignes en cas de symptômes.
- Doit tenir à jour une liste des professionnels de santé autour de l'hôtel (noms, distances, coordonnées) et indiquer ces informations dans le livret d'accueil en chambre.
- Mettre en place la procédure spéciale de traitement du linge si détection d'une personne malade.
- Mettre en place la procédure spéciale de traitement de la chambre d'un client malade

RÈGLES À METTRE EN PLACE AVEC LES FOURNISSEURS

De manière générale :

- Envoyer à tous les fournisseurs avec lesquels vous travaillez le nouveau protocole de sécurité avec les mesures spécifiques liées au coronavirus.
- Mettre en place une zone de déchargement spécifique. Aucun salarié de l'entreprise ne doit être à proximité du livreur pendant la livraison.
- Du gel hydro-alcoolique doit être mis à disposition à proximité de la zone.
- Privilégier la signature des bons de livraison par scan a posteriori.

Concernant les livraisons de linge :

- Demander à la société gérant les livraisons de linge de housser le linge propre pour éviter tout contact.
- Proposer deux jours de livraisons distincts. Un pour faire partir le linge sale, et le lendemain recevoir du linge propre.

INFOS



Document PDF | La conduite à tenir en cas de suspicion



Affiche PDF | COVID : Que faire face aux premiers signes ?



Affiche PDF | Que faire si la maladie s'aggrave ?



Affiche PDF | Bien se laver les mains



Site Web | COVID-19 : Communiqué de Presse ARS



Site Web | Les numéros d'urgence à la Réunion