

Covid-19

Guide sanitaire pour les professionnels CHRD

Hôtel, restaurant, traiteur, café,
établissement de nuit, bowling
et loisirs indoor et thalasso

Édition du 29 mai 2020



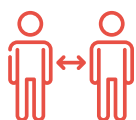
RECEPTION-ACCUEIL

Principes de base



PRÉPARATION

- Adapter la banque d'accueil pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus d'1m
- Dédier un poste à chaque salarié
- Si le matériel utilisé ne peut-être dédoublé, veiller à assurer la désinfection de l'ensemble du poste de travail avec minutie
- Mettre en place à l'accueil une barrière rigide ou film plastique transparent 1m x 1m. port du masque obligatoire en absence de barrière rigide
- Prévoir une zone de dépose des clés/cartes et documents
- Etablir et matérialiser un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de distanciation
- Préparer en amont les documents indispensables et si possible envoyez des factures par e-mail ou SMS
- Rédiger une affichette précisant les consignes et modalités de fonctionnement pour le client
- suspendre le service de garde des bagages



ACCUEIL, SERVICE ET DÉPART CLIENTS

- Systématiser les réservations par téléphone, e-mail, site web
- Fixer des heures d'arrivées à respecter afin d'échelonner la présence de clients dans la salle de réception
- Expliquer en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire
- Proscrire si possible la signature sur facture ou réservation
- Faire entrer les clients un par un. À défaut, matérialisez par tout moyen une distance de 1m entre les clients à l'accueil
- Supprimer les mini-bars et mettre en place un service de remplacement
- Régler l'ensemble des conditions de départ avec les clients par téléphone ou par e-mail ; fixez une heure de départ à respecter (échelonnez les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception)
- Privilégier les règlements sans contact
- Proscrire la mise à disposition des journaux et revues, ainsi que la mise à disposition en libre service de plan, horaire de bus...



NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

- Etablir un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, photocopieurs...)
- Assurer un nettoyage désinfectant des clés/badges et autres matériels déposés par le client et de la zone de dépose
- Mettre en permanence à disposition et à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses des consommables : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle
- Nettoyer en cas de risque suspecté de contamination, toutes surfaces susceptibles d'avoir été en contact avec les mains



SERVICE DES ETAGES

Principes de base



PRÉPARATION

- Préparer le chariot d'étages en veillant à y mettre du gel hydro alcoolique et à ne rien oublier 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
- Dédier un poste à chaque salarié
- Préparer le plan de ménage 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 qualitatif d'une chambre
 - en prévoyant les précautions à prendre pour la manipulation des draps potentiellement contaminés, notamment lors des recouches (ne pas secouer la literie...)
 - en prévoyant la conduite à tenir en présence de linge manifestement souillé (protection individuelle...)



NETTOYAGE, DÉSINFECTION

- Nettoyer avec un soin particulier les poignées de porte, interrupteurs, robinets, télécommande et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main
- Eviter de secouer la literie ou les serviettes
- Eviter 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
- Limiter l'entreposage des chariots de linge souillé dans des locaux ouverts aux salariés ou équipez-vous de chariots de linges verrouillés
- Utiliser des gants de ménage usuels ; pour le nettoyage des surfaces, utiliser des lingettes humides
- Entre chaque chambre, lavage des mains gantées (gants de ménage) à l'eau et au savon.
- Masque obligatoire pour faire les chambres

Suivant l'organisation et la configuration de l'entreprise : suggestions

- Alternance des salariés entre le soir et le matin et arrivée et départ du personnel à des temps décalés :
 - Le personnel du soir déshabille et désinfecte la chambre. La période de désinfection protège le personnel
 - Le personnel du matin nettoie et fait la chambre
- Ainsi, les équipes sont différentes : une équipe pour le linge sale et la désinfection, une équipe pour le linge propre et le nettoyage
- Dans la mesure de l'acceptation : pas de recouche des chambres.
- Si le taux d'occupation le permet, mettre à disposition une chambre pour que le personnel d'étage puisse se changer et se laver. Cette chambre pourrait leur servir également pour leur prise de repas individuelle.
- Dédouement des taies d'oreiller
- Si les salariés travaillent individuellement, avoir des vêtements lavés tous les jours. Le veilleur de nuit peut faire la tourner en machine le soir, pour que chacun ait une blouse journalière
- Prévoir deux circuits distincts : un circuit pour le propre, un circuit pour le sale



PRÉPARATION

- Porter obligatoirement un masque de protection si la distanciation ne peut être respectée
- Attribuer, dans la mesure du possible, des outils de travail individuels propres à chaque salarié (ustensiles, couteaux ...)



NETTOYAGE, DÉSINFECTION

- Renforcer la périodicité et le suivi du plan de nettoyage et désinfection des surfaces ainsi que de l'ensemble des équipements de travail, en utilisant des produits adaptés et en respectant leurs conditions d'utilisation. Pour l'application du produit de nettoyage/désinfection, veiller à bien respecter les étapes suivantes :
 - Frotter pour garantir son action mécanique pendant le temps de contact du produit
 - Rincer abondamment à l'eau potable
 - Racler l'eau sur les surfaces puis sur le sol, afin de ne pas laisser d'eau stagnante
- Prévoir des poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant et évacuer les déchets régulièrement
- Se laver les mains avant toute manipulation de vaisselle et ustensiles propres
- Effectuer le lavage avec des produits adaptés et si possible privilégier l'utilisation d'un lave-vaisselle professionnel avec cycle à 60°C
- Stocker la vaisselle et les ustensiles propres dans un endroit à l'abri des contaminations



VÊTEMENTS PROFESSIONNELS (habillage/déshabillage)

- Alternance des salariés entre le soir et le matin et arrivée et départ du personnel à des temps décalés
- Organiser, dans la mesure du possible, la prise de service cadencée des salariés pour restreindre leurs interactions dans les zones d'habillage et de déshabillage
- Prévoir dans les zones d'habillage/déshabillage :
 - Une poubelle à commande non manuelle pour les déchets, ...
 - Un point d'eau pour se laver les mains et/ou des lingettes adaptées au secteur alimentaire et/ou du gel hydroalcoolique

SERVICE EN SALLE-SELF-BUFFETS

PETIT DEJEUNER

Principes de base



PRÉPARATION

- Port du masque obligatoire
- Respecter une distance minimale entre les tables (au moins 1 mètre sauf pour un même groupe)
- Organiser les circulations et emplacements des tables et buffets pour maintenir la distance de sécurité, afin d'organiser le travail du personnel en toute sécurité
- Protéger les denrées présentées en buffets
- Encourager les réservations à l'avance et à



ACCUEIL, SERVICE & DÉPARTS CLIENTS

- Porter une protection, nez-bouche, de type masque/visière..
- Dès l'entrée dans l'établissement inviter les clients à utiliser un gel hydroalcoolique
- Organiser rapidement le placement des clients afin d'éviter toute file d'attente
- Expliquer en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et d'exploitation
- Privilégier les menus à usage non collectif, QR Code, jetables sur papier libre, set de table imprimé ou Ardoise...
- Opter pour des condiments à usage unique, à défaut en assurer le service
- Privilégier le service à la table avec le client en position assise, et demander aux clients d'éviter de changer de place ou de se déplacer en cours de service
- Organiser le service de manière à espacer



NETTOYAGE & DÉSINFECTION

- Renforcer la périodicité et le suivi du plan de nettoyage et désinfection : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, mobiliers matériels, plus généralement de tout objet et surfaces susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, TPE...)
- Désinfecter chaque table et chaque siège lors du changement de convives

distance pour limiter l'affluence et gérer les flux de clients

- Privilégier la fonction hautparleur sur le téléphone lors des prises de réservation ou oreillette

SELF-BUFFETS-PETITS DEJEUNERS

- Protéger les denrées présentées en buffets
- Prioriser l'utilisation des ustensiles de fabrication à un seul collaborateur

les départs des différentes tables

- Privilégier le paiement à table et envisager les règlements dématérialisés / paiement téléphone, ...
- Marquer le sol avec une distance d'un mètre dans les zones d'attente entrée, caisse, libre-service, stands pour les services spécifiques. Le buffet en libre-service est interdit

SELF-BUFFETS-PETITS DEJEUNERS

- Les buffets en libre-service sont à éviter et sinon à aménager avec un service réalisé par du personnel de l'établissement ou les ustensiles utilisés par le client sont individualisés ou les présentations unitaires sont mises en place
- Neutraliser l'ensemble des distributeurs de boissons et tout autre matériel en libre-service
- Marquer le sol avec une distance d'un mètre dans les zones d'attente entrée, caisse, libre-service, stands pour les services spécifiques Self-buffet

- Prévoir des poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant à destination des clients et du personnel et évacuer les déchets régulièrement

- Si le matériel utilisé ne peut-être dédoublé, veiller à assurer la désinfection de l'ensemble du poste de travail avec minutie

- Se laver les mains ou utiliser du gel hydroalcoolique avant toute manipulation de vaisselle et ustensiles propres, après chaque desserte de table et encaissement. Stocker la vaisselle et ustensiles propres dans un endroit approprié (à l'abri des contaminations et non accessible par les clients)

BARS & TERRASSES

Principes de base



PRÉPARATION

- Port du masque obligatoire.
- Adapter le bar pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus d'1 m
- Dédier un poste à chaque salarié
- Si le matériel utilisé ne peut être dédoublé, veiller à assurer la désinfection de l'ensemble du poste de travail avec minutie
- Selon la configuration de l'établissement, établissez et matérialisez un plan de circulation pour limiter les croisements des personnes et entre la vaisselles et verreries sales et propres
- Les tables seront organisées pour permettre la circulation du service
- Rédiger une affichette précisant les consignes et modalités de fonctionnement pour le client



ACCUEIL, SERVICE & DÉPARTS CLIENTS

- Seuls les clients dotés d'un masque sont autorisés à se déplacer dans l'établissement
- Chaque client devra impérativement utiliser du gel hydroalcoolique ou de se laver les mains à l'entrée et la sortie de l'établissement
- Il sera indiqué au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire
- Proscrire la mise à disposition des journaux et revues, ainsi que toutes publications en libre service (plan, horaire de bus)
- Privilégier les menus à usage non collectif, QR Code, jetables sur papier libre, set de table imprimé ou Ardoise...
- Privilégier les règlements dématérialisés de type sans contact/paiement téléphone



NETTOYAGE & DÉSINFECTION

- Etablir un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, ...)
- Mettre en permanence à disposition à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses des consommables. Désinfecter chaque table et chaque siège entre chaque client

LES BONS GESTES POUR LUTTER CONTRE LE CORONAVIRUS

Chers clients,

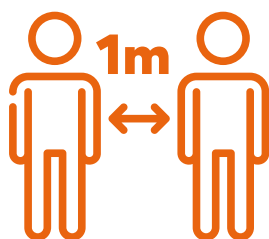
Dans le contexte actuel, nous mettons tout en œuvre afin de vous servir dans les meilleures conditions;

Pour votre règlement en caisse, merci de bien vouloir

Dear customers,

In the current context, we are doing everything we can to serve you in the best conditions.

For your payment at the cash desk, we kindly ask you to



Respecter **un mètre de distance** avec notre équipe et les autres clients

*Respect **one meter of distance** with our staff and the other customers*

Laver vos mains avec la solution hydroalcoolique mise à votre disposition

*Wash your hands with the **hydroalcoholic solution** at your disposal*



Privilégier un règlement par carte bancaire, si possible sans contact

*Prefer **payment by credit card**, if possible contactless*



LES BONS GESTES POUR LUTTER CONTRE LE CORONAVIRUS

Chers clients,

Ces sanitaires sont à votre disposition et sont nettoyés plusieurs fois par jour.

Des lingettes désinfectantes sont mises à votre disposition.

Nous vous prions d'y appliquer les gestes barrières pour votre sécurité et celle des autres.

Dear customers,

These toilets are at your disposal and are cleaned several times a day. Disinfecting wipes are at your disposal. We ask you to apply barrier gestures for your safety and the safety of others



Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydroalcoolique

Éviter de se toucher le visage



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans son mouchoir

Respecter les distances d'au moins un mètre avec les autres



Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter

Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades



LES BONS GESTES POUR LUTTER CONTRE LE CORONAVIRUS

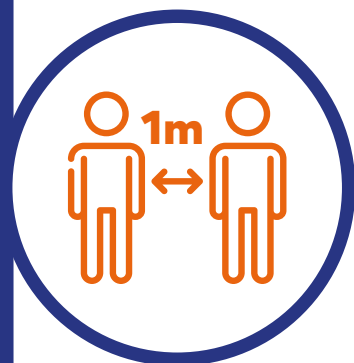
Chers clients,

Dans le contexte actuel, nous mettons tout en œuvre afin de vous servir dans les meilleures conditions possibles.

À votre entrée dans l'établissement, merci de bien vouloir

Dear customers,

In the current context, we are doing everything we can to serve you in the best possible conditions. When you enter this establishment, we kindly ask you to



Respecter **un mètre de distance** avec notre équipe et les autres clients

*Respect **one meter of distance** with our staff and the other customers*

Laver vos mains avec la solution hydroalcoolique mise à votre disposition

*Wash your hands with the **hydroalcoholic solution** at your disposal*



Respecter **le port obligatoire du masque** dès l'entrée dans l'établissement

*Comply with the mandatory **wearing of a medical mask** upon entry*

Pour ceux qui ne disposeraient pas de masque à leur arrivée, il est possible d'en acheter auprès de notre équipe au prix affiché.

For those who don't have a mask upon arrival, you may buy one from our staff at the displayed price.