



Ouverture des hôtels après déconfinement

Prévention des risques de transmission liés au COVID19

25-26 Mai 2020

L'ensemble des éléments de ce diaporama ne constitue qu'une base d'échanges et de travail entre le formateur et les participants; il est purement informatif, n'est pas applicable en l'état et ne saurait engager la responsabilité du formateur et de Normandie Tourisme.



Prévention des risques de transmission liés au COVID19

- Intervenant : Alain Charron, pharmacien en établissements de santé et consultant formateur
- Les participants

L'ensemble des éléments de ce diaporama ne constitue qu'une base d'échanges et de travail entre le formateur et les participants; il n'est pas applicable en l'état et ne saurait engager la responsabilité du formateur et de Normandie Tourisme.



Prévention des risques de transmission liés au COVID19

- ▀ L'accueil des clients, check-in check-out
- ▀ Le circuit et la chambre
- ▀ Le linge
- ▀ Petit déjeuner
- ▀ Les toilettes
- ▀ La désinfection du sol et des surfaces
- ▀ En fin de journée...
- ▀ Un peu de réglementaire

L'ensemble des éléments de ce diaporama ne constitue qu'une base d'échanges et de travail entre le formateur et les participants; il n'est pas applicable en l'état et ne saurait engager la responsabilité du formateur et de Normandie Tourisme.



Prévention des risques de transmission liés au COVID19

- Pour info, le virus pourrait survivre
 - 3 heures dans les gouttelettes
 - 24 heures sur carton/papier, tissu ?
 - 3 jours sur inox ou plastique
 - 4 jours sur du bois,
 - 5 jours sur du verre

Selon que c'est humide ou sec, selon la température,

Le virus n'aimerait pas l'eau...

Il serait sans doute inactivé autour de 60°C...



Prévention des risques de transmission liés au COVID19

- Des mesures... à minima...
- Adaptables à chacun de vos sites.
- L'information des clients et de vos salariés est primordiale, comme sa formalisation

L'ensemble des éléments de ce diaporama ne constitue qu'une base d'échanges et de travail entre le formateur et les participants; il n'est pas applicable en l'état et ne saurait engager la responsabilité du formateur et de Normandie Tourisme.



L'accueil des clients

- ▶ Prévoir l'affichage des « mesures barrières » conseillées par l'Etat, à l'entrée et/ou à l'accueil et les toilettes, à chaque étage voire dans les ascenseurs
- ▶ Afficher la charte du groupe auquel vous adhérez
- ▶ Ajouter ces mesures sur votre site Internet, et sur les Réseaux Sociaux sur lesquels vous apparaissez
- ▶ Montrer au public que le responsable et son équipe se préoccupent de la sécurité des visiteurs. Traçabilité..., expliquer, rassurer...



L'accueil des clients

 

COVID-19

ALERTE 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, arrêter les embrassades**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?

 [GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)  **0 800 130 000**
(appel gratuit)

L'ensemble des éléments de ce diaporama ne constitue qu'une base d'échanges et de travail entre le formateur et les participants; il n'est pas applicable en l'état et ne saurait engager la responsabilité du formateur et de Normandie Tourisme.



L'accueil - le masque

- ▶ Pourquoi ? Masque grand public, chirurgical, FFP2 ? Visière ?
- ▶ Pour le personnel, mettre un masque, à changer toutes les 4 heures « sans le mobiliser »
 - Rappeler les bonnes pratiques de port du masque
 - Sans le toucher, s'il est touché, il faut le changer
 - Comment le mettre ?
 - Le mettre dans le bon sens ou conseiller le sens au visiteur/salarié
 - Il doit rester sec et ne doit pas être porté sur la gorge
 - S'il est touché, friction des mains au SHA



L'accueil - les mains

- ▶ Les gants UU, latex, vinyl, non poudrés ?
 - Sur des mains sèches, pourquoi ?
 - Visuellement propres
 - Pas de SHA sur les gants
- ▶ Le SHA, fournir au personnel
 - Pas d'absorption de l'alcool par la peau, pas de toxicité
- ▶ Le lavage des mains
 - 30 secondes
 - Eviter la brosse
 - Pas de bijoux, pas de montre...



L'accueil - le bionettoyage

- Produit NF EN 14476
- Le cas de l'eau de Javel (eau de javel diluée à 0,5% de chlore actif)
- Désinfection à la vapeur
- L'ozone ?



L'accueil des clients-check-in

- ▶ Ouvrir les portes, pour que le client n'ait rien à manipuler jusqu'à l'accueil ou porte automatique
- ▶ Prévoir un marquage au sol, mètre par mètre minimum, pour prévenir une éventuelle attente, jusqu'à l'accueil, si plusieurs clients arrivent en même temps
- ▶ Mettre à disposition du gel hydroalcoolique et demander au client une friction des mains, avant toute opération
- ▶ Conseiller le port d'un masque dans les espaces communs, disposer des poubelles-sacs et des poubelles sans ouverture manuelle



L'accueil des clients-check-out

- ▶ Le client rend la clé, le badge dans une boîte prévue; l'ensemble est désinfecté avant réutilisation
- ▶ Revoir la pose des clés à chaque sortie



L'accueil des clients

- ▶ Installer une plaque de plexiglass ou film pour séparer l'hôte d'accueil du client, ou délimiter physiquement un espace pour que le client ne s'approche pas à moins d'un mètre minimum
- ▶ Eliminer les flyers, magazines consultables sur place, journaux, ou tout objet de décoration potentiellement manipulable
- ▶ Enlever les jouets et fermer l'espace enfants s'il existe
- ▶ Si une pièce d'identité est nécessaire, la consulter de l'autre côté du plexiglass



L'accueil des clients

- L'ascenseur
 - Nettoyer au moins toutes les 2 heures, suivre les préconisations du fabricant
 - A l'entrée, mettre du SHA et demander à chaque utilisateur de faire une friction avant d'appuyer, qu'il monte ou descende (panneau)
- La climatisation/le traitement d'air
 - Respecter les préconisations du fournisseur vis-à-vis des filtres et du flux d'air



L'accueil des clients

- ▶ La chambre, quelques éléments « à risque »
- Pas de guide, pas de carte, menu ou tout support papier; les consignes de sécurité sont plastifiées et nettoyées
- Les produits d'accueil (savon, shampoing...) sont donnés à chaque personne et non déposés dans la SDB. Si non utilisés, ils sont jetés...
- Protection du papier toilette
- Protection étanche des verres propres
- Les télécommandes sont désinfectées et remises sous housse fermée
- Les coussins et éléments de décoration sont enlevés
- Les couvertures sont nettoyées à chaque passage, les couvertures d'appoint sont sous housse étanche, vérifiée à chaque passage de client



L'accueil des clients

- La chambre
- Question moquette (surchaussures ?), tête de lit tissu, fauteuil en tissu ?????
- En cas de problème technique, (fuite...), mettre le client dans une autre chambre, ou intervenir en son absence et refaire le ménage
- A son départ, demander au client d'ouvrir la fenêtrés, pour aération
- A ouverture, faire couler l'eau dans les douches , risque Légionnelles...



L'accueil des clients

- ▶ Enlever ou condamner l'utilisation de distributeurs de boissons
- ▶ Limiter voire supprimer les chaises/bancs à l'accueil et espaces communs
- ▶ Nettoyer les sièges restant
- ▶ Ne pas accepter les dépôts de sacs, valises, encombrants... pour garde et consigne



L'accueil des clients

- Pour le paiement :
 - Encourager la réservation en ligne, préalable; chacun arrive avec sa réservation papier ou portable, ou à défaut...
 - Privilégier la carte « sans contact », ou
 - Protéger le clavier du terminal CB avec un film étirable changé à chaque transaction, ou
 - Fournir un stylet pour taper le code sur le terminal et le désinfecter à chaque transaction, ou...



L'accueil des clients

- Pour le paiement :
- Favoriser l'envoi de facture par mail
- Informations à inscrire sur le panneau d'accueil (heures d'ouvertures, tarifs...)



Le circuit

- ▶ Quand c'est possible, tracer une marche en avant, entrée et sortie différentes.
- ▶ Comptoir check-in, comptoir check-out ?



Les toilettes communes

- Savon liquide
- Essuie-mains UU, éviter le tissu...
- Recommander à l'utilisateur de tirer la chasse abattant fermé
- Utiliser un détergent-désinfectant NF144 76 avec chiffonnette UU (essuie-tout) ou des lingettes désinfectantes (éliminés en sacs plastique étanches)



Les toilettes

- Nettoyage toutes les 2 heures (comme les surfaces de contact usuelles, telles que poignées de porte, portes WC...)
- Celui qui nettoie porte des gants, un masque, une blouse(UU), voire des chaussures dédiées.
- Bien aérer après nettoyage
- Penser à tracer le bionettoyage



La désinfection des sols et surfaces

- ▶ Pour les sols lisses, en intérieur
- ▶ Les chaussures peuvent être un vecteur de transmission du virus
- ▶ Désinfecter midi et soir minimum, mais laisser du temps après le passage des visiteurs
- ▶ Détergent-désinfectant NF 14476
- ▶ Tracer le bionettoyage



La désinfection des sols et surfaces

- L'ozone
 - Anti odeurs
 - Virucide
 - Antiparasitaire
- A confier plutôt à des personnes formées
- Quel coût ?



La désinfection des sols et surfaces

- Demander aux prestataires, leur gestion des risques, leurs protocoles vis-à-vis du bionettoyage



Le linge

- Demander aux prestataires, leur gestion des risques, leurs protocoles vis-à-vis du linge et leurs attentes et préconisations
- Pour défaire la chambre, éviter de secouer le linge de lit
- Des serviettes, des oreillers non utilisés qui semblent non touchées sont considérées comme sales
- Les sacs sont fermés



Le linge

- Pas de linge sale par terre
- Essayer de réaliser une marche en avant, le propre ne croise pas le sale (dans l'espace ou dans le temps)
- Si l'ascenseur sert au transport du linge sale, il est désinfecté après passage, avant réouverture au public ou au linge propre
- Le chariot « linge sale » ne sert pas à transporter le propre
- Le linge propre tombé ou au contact du sale est sale



Le petit déjeuner

- Pour l'instant, pas en salle
- En chambre
- Le client choisit au moment du check-in
- Le client va chercher dans une zone dédiée au restaurant, attention aux croisements et marche en avant...attention à l'attente si la zone est trop petite, ou...
- Quelqu'un lui monte et dépose dans le couloir, frappe et s'en va
- Personne n'entre dans la chambre...
- Veiller que, dans la chambre, l'espace soit suffisant pour prendre le pdj selon la capacité de la chambre



Le petit déjeuner

- ▶ En chambre
 - Ne pas poser le plateau par terre... plutôt sur une table, console, voire « porte bagages » dans le couloir
 - Le tout est filmé, protégé par un couvre plat ou une cloche
 - Les liquides sont fermés ou filmés
 - Le client pose le plateau sur la même table après usage; la table est désinfectée
- En terrasse, en s'assurant qu'il y a au moins un mètre entre les tables. Pas de buffet, le client reçoit son plateau



Trousse de secours

- ▶ En cas de blessure légère d'un salarié ou d'un visiteur, avec plaie, ne nécessitant pas l'intervention d'un médecin ou des secours,
- ▶ Proposer un antiseptique bactéricide, virucide, type produit chloré ou iodé
- ▶ Demander au blessé de se laver les mains au savon au préalable, avant l'application de l'antiseptique.



L'accident Exposant au Sang : AES

- ▀ Voir protocole du CPIAS Normandie ou autre
- Contact percutané avec un liquide biologique :
- Ne pas faire saigner
- Nettoyer immédiatement avec eau et savon, rincer
- Appliquer du Dakin ou la polyvidone iodée ou alcool à 70°, 5 mn

- Essayer de connaître le statut sérologique du « contaminant »

- Si projection sur muqueuses ou dans l'œil, rincer 5mn avec eau

- Contacter les urgences, suivre leur protocole



En fin de journée...

- ▶ Jeter le masque, lavage des mains ou friction avec SHA
- ▶ Enlever ses vêtements à laver à 60°C ou en sac fermé pendant 24H
- ▶ Douche, cheveux compris
- ▶ Mettre des vêtements propres



La gestion du personnel...

- ▶ Il est recommandé de désigner un référent COVID
- ▶ LE DUERP : document unique d'évaluation des risques professionnels
 - Décret 2001-1016
 - Obligatoire
 - A mettre à jour...

L'ensemble des éléments de ce diaporama ne constitue qu'une base d'échanges et de travail entre le formateur et les participants; il n'est pas applicable en l'état et ne saurait engager la responsabilité du formateur et de Normandie Tourisme.



Un peu de réglementaire...le DUERP

- Dangers : agents infectieux
- Risques : travail en groupe, contact avec la clientèle, premiers soins, entretien des locaux, sanitaires, matériels, surfaces contaminées

- Prévention :
 - Vestiaires propres/sales
 - Lavage des mains, solution hydroalcoolique
 - Gants, masques
 - Produits de désinfection NF EN 14476, protocole
 - Protocole AES, trousse à pharmacie à jour
 - Rappel des mesures de distanciation



La gestion du personnel

- Former tous les salariés/bénévoles selon un programme défini, écrit et tracer la formation (feuille de présence).
- Lien avec la médecine du Travail ?



En quelques mots...

- Rassurer, expliquer, l'inconnu fait peur
- Être vigilant,
- Rester serein, mais déterminé

L'ensemble des éléments de ce diaporama ne constitue qu'une base d'échanges et de travail entre le formateur et les participants; il n'est pas applicable en l'état et ne saurait engager la responsabilité du formateur et de Normandie Tourisme.