



الجماعة الوطنية للصناعة الفندقية
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE



MESURES SANITAIRES POST COVID -19 DANS LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE







Préambule

Compte tenu de la situation actuelle engendrée par la pandémie covid-19 et dans le cadre de la préparation de la reprise d'activité des établissements d'hébergement touristique - EHT, La Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière – FNIH a conçu un recueil de mesures sanitaires post covid-19 qui permettra à tous les établissements de disposer d'une feuille de route pratique pour la sécurité sanitaire des clients et du personnel.

Ce guide opérationnel qui a pris en considération les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé - OMS et des autorités locales, renseigne les établissements sur les procédures et les protocoles permettant une gestion sanitaire efficace à même d'assurer des prestations de qualité.

Les décisions relatives à la gestion sanitaire doivent également être prises dans le respect strict des règles qui seront déployées par les autorités gouvernementales. Il est recommandé que chaque EHT réalise ce protocole en prenant en compte ses caractéristiques propres notamment, sa taille, son organisation, son environnement ... etc.

Ce guide ne remplace, en aucun cas, l'ensemble des consignes édictées par les autorités compétentes en la matière. Quoiqu'il a été constitué sur la base des informations recueillies auprès du Ministère de la santé, du Ministère du Tourisme, de l'Artisanat et du Transport Aérien, du Ministère du travail et de l'Insertion Professionnelle et du Ministère de l'Intérieur. Il connaîtra une modification selon l'évolution de la situation de la pandémie et les mesures gouvernementales qui s'en suivront.

Nous espérons, à travers ce guide opérationnel, doter les établissements d'hébergement d'un support permettant une gestion sanitaire appropriée et facilitant une reprise progressive de leurs activités.

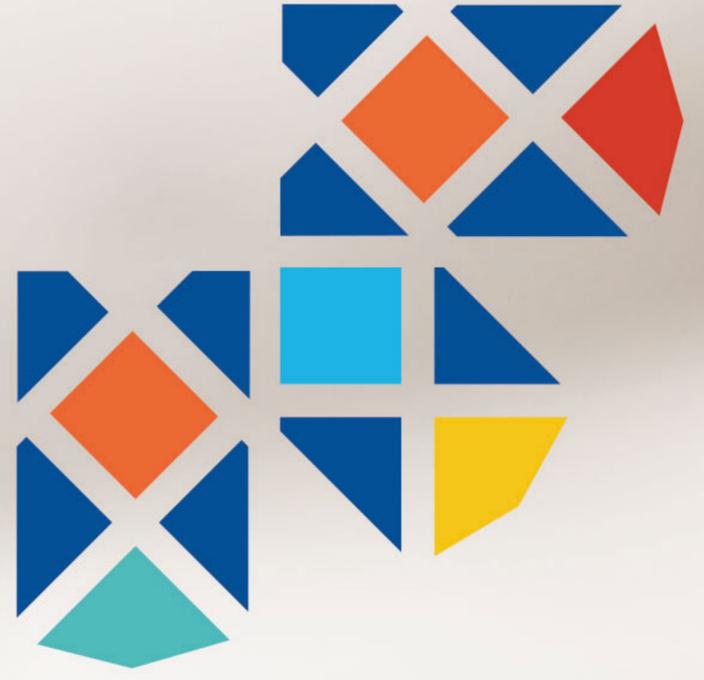
Lahcen ZELMAT
Président

Sommaire

I. Introduction : les mesures de prévention sanitaires à adopter	1
1. Transmissions	1
2. Symptômes	1
3. Gestes barrières	2
4. Consignes à respecter	3
5. En cas de symptôme lié au COVID-19 : que faire ?	5
6. En cas de personne infectée : que faire ?	5
II. Engagement de la direction de l'établissement	6
III. Les critères d'exigences sanitaires d'ordre général	6
1. Gestion sanitaire	6
2. Engagement du personnel	7
3. Information à la clientèle	7
4. Désinfection et nettoyage	8
5. Boissons et Nourriture	9
6. Gestion des déchets	10
7. Energie et installations	10
IV. Les critères d'exigence sanitaires propres à chaque métier	11
1. Accueil - Réception	11
2. Restauration	12
3. Cuisine	14
4. Housekeeping	15
5. Espaces et sanitaires communs	17
6. Buanderie – Blanchisserie	18
7. Bien-être – Piscine	19
8. Maintenance	20
9. Kids club	21
10. Salles de séminaires et conférences	22



الجماعة الوطنية للصناعة الفندقية
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE



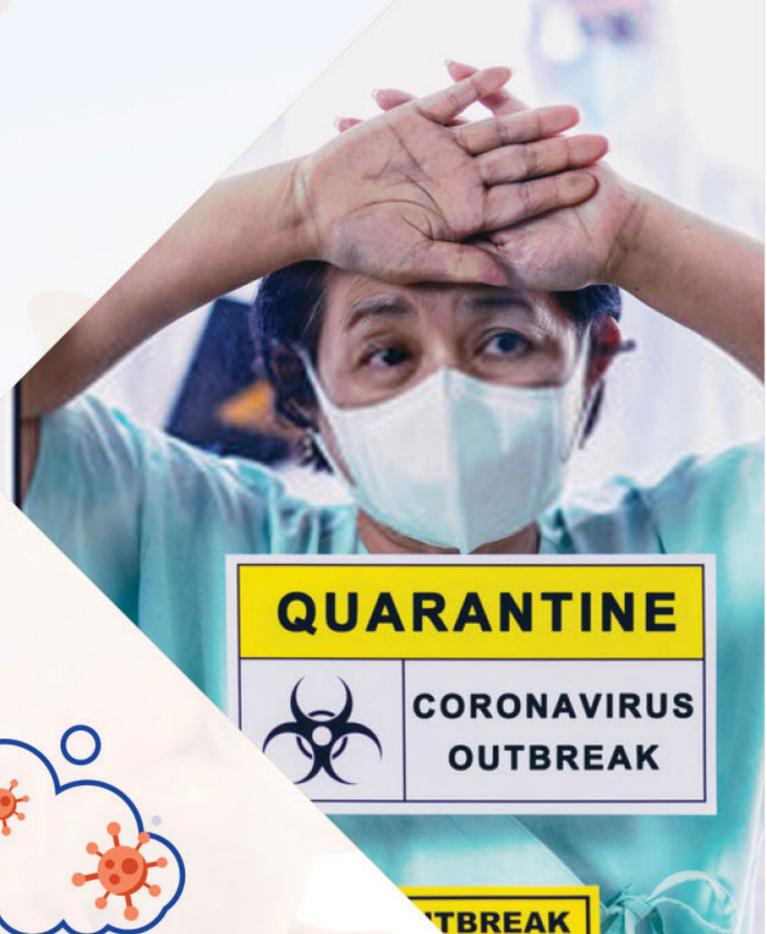
I. INTRODUCTION : les mesures de prévention sanitaires à adopter

1. Transmissions

La maladie se transmet par les gouttelettes (sécrétions invisibles, projetées lors d'une discussion, d'éternuements ou de la toux). On considère qu'un contact étroit avec une personne malade est nécessaire pour transmettre la maladie : même lieu de vie, contact direct à moins d'1 mètre lors d'une discussion, d'une toux, d'un éternuement ou en l'absence de mesures de protection.

Un des autres vecteurs privilégiés de la transmission du virus est le contact des mains non lavées ou de surfaces souillées par des gouttelettes. Le contact avec les mains est problématique parce que les mains sont ensuite portées au visage et donc au nez, à la bouche, aux yeux, voies d'entrées du virus.

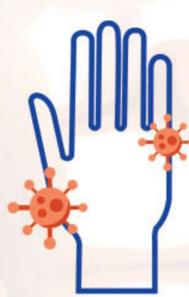
C'est donc pourquoi les gestes barrières et les mesures de distanciation physique sont indispensables pour se protéger de la maladie.



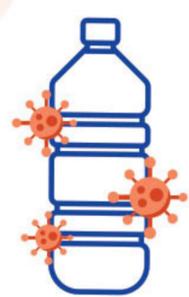
QUARANTINE	
	CORONAVIRUS OUTBREAK



PAR VOIE AÉRIENNE EN CAS D'INHALATION DE GOUTTELETTES RESPIRATOIRES INFECTÉES.



PAR CONTACT DES MAINS NON LAVÉES



PAR CONTACT DES OBJETS INFECTÉS

2. Symptômes

Les symptômes dépendent du virus et de l'état de santé / immunité de la personne, mais les plus courants se manifestent par une perte du goût et de l'odorat, des troubles respiratoires, de la fièvre, une toux, un essoufflement et des difficultés respiratoires. Dans les cas plus graves, l'infection peut entraîner une pneumonie, un syndrome respiratoire aigu sévère, une insuffisance rénale, voire la mort.



La durée d'incubation varie de 3 à 5 jours en général jusqu'à 14 jours



05-14 JOURS

3. Gestes Barrières

Les salariés, les clients et les fournisseurs doivent respecter strictement les gestes barrières et les mesures de prévention suivantes :

▶ Se laver très régulièrement les mains

(savon ou gel hydroalcoolique). Les salariés doivent impérativement se laver les mains dès l'arrivée dans l'EHT



▶ Proscrire les contacts physiques :

(savon ou gel hydroalcoolique). Les salariés doivent impérativement se laver les mains dès l'arrivée dans l'EHT

▶ Utiliser un mouchoir à usage unique

et le jeter immédiatement à la poubelle

▶ Tousser ou éternuer dans votre coude ou dans un mouchoir



▶ Ne pas se toucher le visage :

Attention ! cette consigne est valable également quand vous portez des gants, qui protègent les mains mais sont eux porteurs de germes.



4. Consignes à respecter

A) Surveillance de l'état de santé :

Contrôle et enregistrement de la température de tout le personnel (moyennant un thermomètre sans contact) avant le pointage. En cas de fièvre avec persistance d'une température $\geq 38^{\circ}\text{C}$, l'employé sera isolé et le médecin de travail sera averti.



B) Hygiène personnelle :

- Installation d'un distributeur de gel hydro-alcoolique à l'entrée du service.
- Port de masque obligatoire : respecter les méthodes hygiéniques du port, d'enlèvement et d'élimination des masques (la durée d'utilisation d'un masque ne doit pas dépasser 4 heures et le changer dès qu'il devient humide).
- Se laver fréquemment les mains à l'eau et au savon ou utiliser une solution hydro-alcoolique (concentration en alcool à plus de 70%).
- Se couvrir le nez et la bouche avec le pli du coude ou avec un mouchoir en cas de toux ou d'éternuement ; jeter le mouchoir immédiatement après dans une poubelle fermée et se laver les mains avec une solution hydro-alcoolique ou à l'eau et le savon.
- Maintien d'une distance d'au moins 1 (un) mètre avec les autres personnes.
- Eviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche.



C) Organisation des vestiaires et réfectoires :

- Procéder à l'affichage des consignes et des règles d'hygiène à respecter à l'entrée des vestiaires.
- Garder le port de masque dans les vestiaires.
- Eviter l'encombrement dans les vestiaires du personnel, les réfectoires et les salles de pauses de façon à permettre au personnel de respecter la distanciation physique minimale d'1m.
- Changement de vêtements à chaque début et fin de service.
- Mise à la disposition du personnel dans un espace dédié des distributeurs de savon, du papier à usage unique et des poubelles à pédale en nombre suffisant dans les vestiaires et réfectoires.
- Renforcer les plans de nettoyage et de désinfection des vestiaires, les salles de pauses en augmentant la fréquence de désinfection des surfaces et des équipements en contact avec les mains.
- Les vestiaires doivent être bien aérés.



5. En cas de symptômes liés au COVID-19 : que faire ?

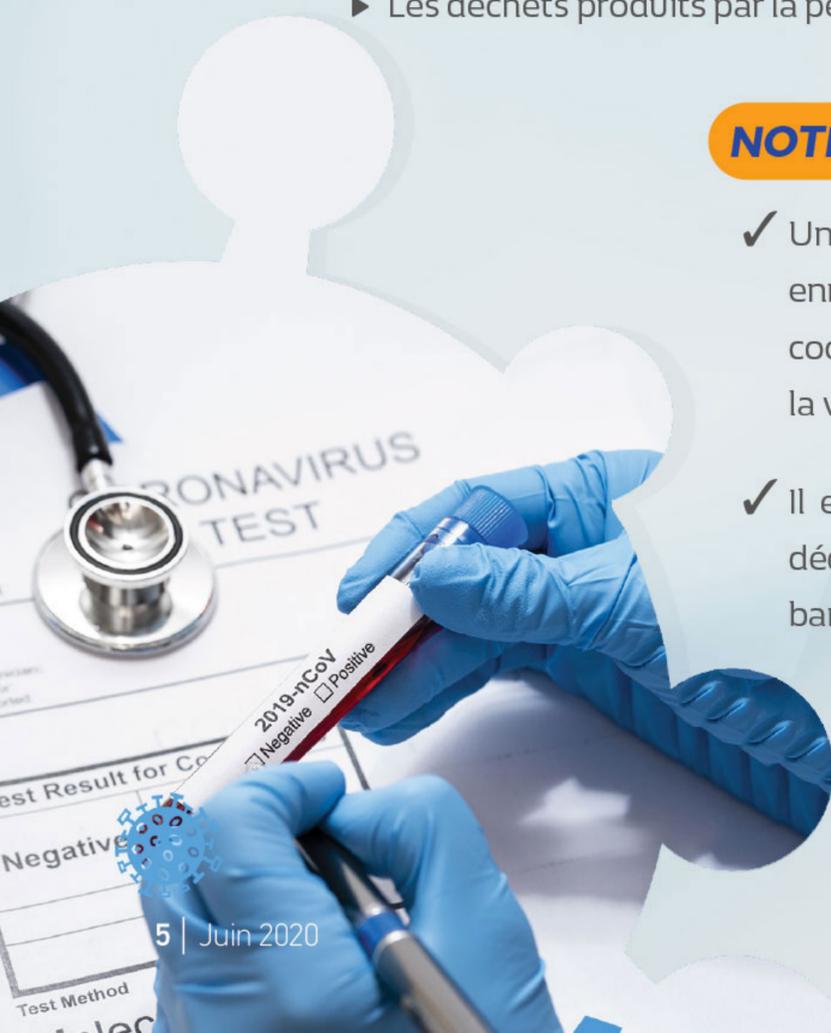
- La première recommandation est que si le salarié présente des symptômes, celui-ci doit éviter d'aller travailler pour arrêter la propagation du virus. Il ne reprendra que s'il s'avère sans risque pour lui et pour les autres. Il doit éviter d'aller travailler pendant 14 jours s'il a été en contact avec des personnes infectées par le Covid-19.
- En cas de symptômes manifestés en lieu du travail, celui-ci doit être isolé et en informer le médecin de travail.
- En revanche s'il y a apparition de symptômes sévères tels que de l'insuffisance respiratoire, il convient de contacter les services compétents qui décideront de la conduite à tenir

6. En cas de personne infectée : que faire ?

- On procède au nettoyage des locaux : un délai de latence pour intervenir est souhaitable, le coronavirus pouvant probablement survivre 3h sur des surfaces sèches.
- Equiper les personnes en charge du nettoyage des sols et surfaces avec port d'une blouse à usage unique, de gants de ménage (le port de masque de protection respiratoire n'est pas nécessaire du fait de l'absence d'aérosolisation par les sols et surfaces) ;
- Entretien des sols : privilégier une stratégie de lavage-désinfection humide
 - ▶ Nettoyer les sols et surfaces avec un bandeau de lavage à usage unique imprégné d'un produit détergent,
 - ▶ Rincer à l'eau du réseau d'eau potable avec un autre bandeau de lavage à usage unique,
 - ▶ Laisser sécher,
 - ▶ Désinfecter les sols et surfaces à l'eau de javel diluée avec un bandeau de lavage à usage unique différent des deux précédents.
 - ▶ Les déchets produits par la personne contaminée doivent être séparés avec précaution et ensuite éliminés.

NOTEZ BIEN

- ✓ Un registre doit être mis en place au niveau de la porte de service pour enregistrer toutes les personnes étrangères à l'établissement avec leurs coordonnées (nom & prénom, adresse, numéro de téléphone e-mail, objet de la visite et la personne à contacter).
- ✓ Il est recommandé que toutes les visites doivent se faire dans une salle dédiée en respectant les règles d'hygiène, la distanciation et les gestes barrières.



II. Engagement de la direction de l'établissement

La Direction s'engage à :

- ✓ Communiquer aussi bien en interne qu'en externe sur la situation sanitaire de l'établissement par tous les moyens
- ✓ Mettre en place les moyens logistiques, financiers pour la prévention des risques covid-19
- ✓ Former l'ensemble du personnel sur les protocoles d'hygiène corporelle et sanitaire
- ✓ Mettre en place un manuel interne de procédures Covid-19
- ✓ Jouer son rôle citoyen pour lutter contre une éventuelle propagation du covid-19
- ✓ Prendre les mesures qui s'imposent immédiatement au cas où un ou plusieurs cas sont détectés et en informer les autorités compétentes
- ✓ Nommer un comité de veille sanitaire chapoté par un référent.
- ✓ Mettre des partenariats avec des tiers qui respectent les règles et les bonnes pratiques liées au covid-19



III. Les critères d'exigences sanitaires d'ordre général

1. Gestion sanitaire

- ✓ Créer une cellule sanitaire Covid-19 composée d'un membre de la direction des ressources humaines, du responsable HQSE, des représentants du personnel, du médecin du travail et des chefs de département.
- ✓ Nommer un référent Covid-19 qui chapotera la cellule sanitaire.
- ✓ Formuler et afficher une politique sanitaire visible pour les clients et le personnel
- ✓ Formuler les objectifs et élaborer un plan d'action triennal pour se prémunir d'éventuels contaminations.
- ✓ Etablir des collaborations avec des entreprises spécialisées et certifiées dans l'hygiène et la sécurité sanitaire.





2. Engagement du personnel

- Le référent Covid-19 et sa cellule sanitaire tiennent des réunions régulières (au moins une fois par jour)
- Le référent Covid-19 participera aux réunions de la direction, dans le but de présenter les résultats et évolutions des actions déployées au sein de l'établissement.
- Le référent Covid-19 et sa cellule sanitaire doivent s'assurer que les collaborateurs de l'établissement sont sensibilisés, informés et formés sur les mesures de prévention générales et spécifiques nécessaires à l'exercice de leur fonction.
- Le référent Covid-19 et sa cellule sanitaire doivent recevoir des sessions de formations régulières de remise à niveau.
- Les comptes rendus, les notes de service et le visuel doivent être communiqués via des supports digitaux accessibles à l'ensemble du personnel (WhatsApp, application mobile, borne TV...).



3. Information à la clientèle

- Les informations liées aux exigences sanitaires doivent être placées dans des endroits visibles par la clientèle.
- Les informations relatives à l'ensemble du dispositif sanitaire mis en place doivent être publiées sur le site internet de l'établissement.
- Le personnel en front office doit être capable de renseigner la clientèle sur les mesures sanitaires prises par l'établissement
- L'établissement doit donner à sa clientèle la possibilité d'évaluer sa performance sanitaire.



4. Désinfection et Nettoyage

- L'établissement doit effectuer une désinfection et un nettoyage total de ses lieux en appliquant les protocoles et techniques reconnus et certifiés.
- L'établissement doit réaliser une désinfection récurrente des points de contact (poignées de porte, interrupteurs...) toutes les heures.
- La formation du personnel d'hygiène et de nettoyage sur l'utilisation des produits de nettoyage et des désinfectants.
- La veille sur le respect des doses recommandées dans les emballages des produits utilisés.
- Des affichettes à mettre dans tous les autres espaces pour informer la clientèle des dispositions à prendre.
- Placer un tapis désinfectant et antidérapant (par immersion des semelles dans une solution désinfectante) à l'entrée de chaque établissement d'hébergement touristique et au niveau des différents départements.
- Tenu d'un registre ad hoc pour localiser les personnes ayant effectué le nettoyage d'une zone dans laquelle un cas s'est produit.



5. Boissons et Nourriture

- Les accès à la zone de réception des marchandises sont interdits. Seules les personnes compétentes en la matière sont autorisées. L'établissement possède la latitude de mettre en place un dispositif adapté à ses contraintes permettant de gérer le flux de personnes.
- L'établissement doit mettre à disposition des blouses à usage unique/gants/masques pour chaque livraison. La personne chargée de la réception utilisera son propre stylo pour validation des réceptions ou une application mobile dans le cas échéant.
- Les produits alimentaires frais dans des cartons (viande, poisson, fruits et légumes...), seront décartonnés dans une zone appropriée puis désinfectés avec des lingettes à contact alimentaire avant d'être rangés.
- Les fruits et les légumes devront être désinfectés (avec des produits appropriés), ensuite épluchés puis redésinfectés à nouveau. Aucune étape d'épluchure ne sera faite en cuisine d'où la nécessité d'y réserver un espace dédié.
- L'établissement mettra en place une zone d'attente pour que les produits non alimentaires et les produits secs y séjournent avant désinfection des emballages secondaires.
- L'établissement doit renforcer la procédure de nettoyage dans la zone de réception des marchandises.



6. Gestion des déchets

- Mettre à disposition les poubelles à pédale dans tous les endroits de l'établissement
- Différencier les déchets normaux et les déchets provenant d'une source infectée.
- Les déchets provenant des caisses éventuelles du nettoyage des zones où les caisses ont pu se trouver (y compris les chiffons, mouchoirs et masques jetables s'ils sont usés) doivent être placés dans un sac à ordures en plastique et attachés lorsqu'ils sont pleins.
- Le sac en plastique doit être ensuite mis dans un deuxième sac poubelle bien attaché. Il doit être placé dans un endroit approprié et sécurisé (le stockage pendant 24 heures maximum). Les enfants, les animaux domestiques, les parasites, etc. ne devraient pas pouvoir accéder à cet endroit.
- Les déchets ne doivent pas être laissés sans surveillance sur le trottoir en attente de collecte. Si les déchets proviennent d'une source infectée, ils doivent être placés dans des sacs à couleur remarquable.
- Des dispositions doivent être prises pour la collecte par une structure appropriée (par exemple un entrepreneur agréé en déchets).

#CORONAVIRUS

Que faire de mes déchets ?

Mouchoirs, gants et masques à usage unique





Dans un sac plastique dédié et résistant, à fermer et à garder 24 heures



Jetez le sac dans la poubelle des ordures ménagères



JAMAIS dans votre bac de tri

7. Energie et Installations

- L'établissement doit veiller à remettre en service les installations d'eau chaude en réalisant une désinfection chimique pour éliminer les bactéries pathogènes et obtenir une eau de bonne qualité.
- L'établissement réalisera une campagne d'analyse de légionelles et de potabilité microbiologique afin de s'assurer de l'efficacité du traitement réalisé et de garantir une remise en service en toute sécurité de son installation d'eau.
- L'établissement doit veiller à ce que tous les systèmes de ventilation soient entretenus, nettoyés afin de prévenir le développement et la propagation de l'infection. Cela inclut les protocoles de prévention contre la légionellose



IV. Les critères d'exigence sanitaires propres à chaque métier

1. Accueil - Réception

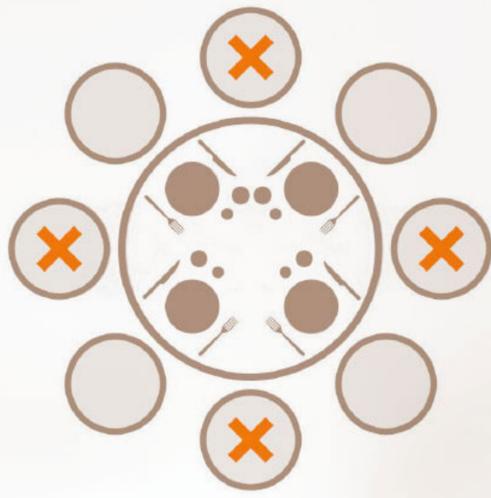
- Mettre à disposition les éléments pour se désinfecter les mains : un distributeur automatique de gel hydro-alcoolique, gel hydro-alcoolique manipulé par le réceptionniste ou sanitaires les plus proches avec du savon
- Réaliser les marquages au sol (flèches directionnelles, traits de distanciation, bandes adhésives...) afin de mieux gérer les flux et d'éviter les croisements.
- Faciliter les réservations par téléphone, e-mail, site web et fixez des heures d'arrivées à respecter afin de maîtriser le flux des clients dans la salle de réception
- Privilégier les check-in et check-out sans contact. Utiliser les supports digitaux : enregistrement en ligne, envoi des factures par mail.
- Veiller à respecter la distance de sécurité avec les clients si la réception n'est pas munie d'une vitre ou d'un plexiglas. Utiliser un support lavable pour tout



éventuel échange (monnaie, carte, documents, clefs etc)

- Nettoyer et désinfecter fréquemment les points de contact (TPE, téléphones, claviers d'ordinateur, autres surfaces touchées, ...).
- Les produits d'accueil (comme stylos, papiers etc) ne seront mis à disposition que sur demande du client.
- Fournir dans la mesure du possible, des supports de travail individuels : téléphone, tablette, stylo, casque et micro, ... à désinfecter à chaque changement de shift.





الجمعية الوطنية للصناعة الفندقية
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

2. Restauration



- Prendre les commandes des clients via téléphone en indiquant l'heure à laquelle leurs commandes seront disponibles.
- Pour ce qui est de l'affichage des menus, privilégier les écrans TV en chambre ou dans les parties communes dans le cas échéant, via appel téléphonique les menus seront proposés au client.
- Ranger les cartes et menus papiers.
- Afficher les plats, suggestions et cocktails sur ardoise.
- Diffuser les menus sur les écrans TV en chambre ou dans les parties communes.
- Il est recommandé que les commandes destinées au bar, soient effectuées par téléphone ou internet. Monter les boissons en chambre ou sinon effectuer le service uniquement à table.
- Réduire et adapter les happy-hours, jeux, animations et soirées festives collectives à la capacité d'accueil du bar.

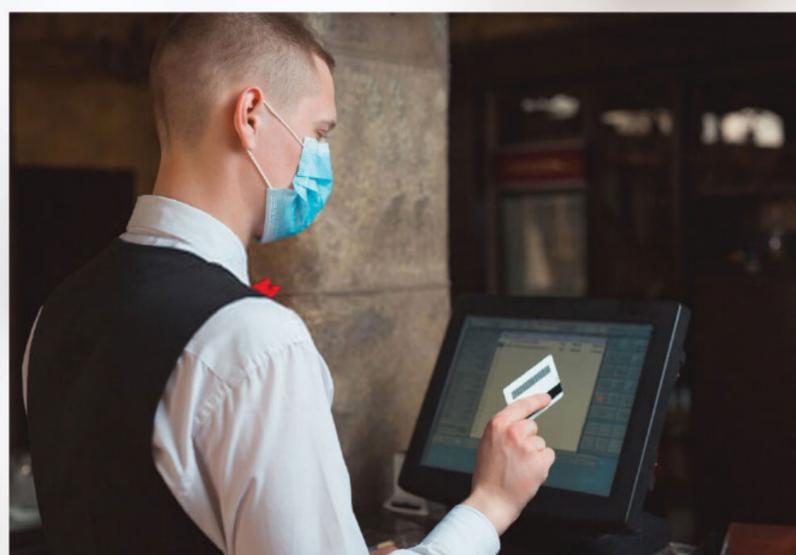
- Munir dans la mesure du possible, les agents de restauration de gants et de masques, tant en salle qu'en room service et aussi pour récupérer les plateaux.
- Mettre en avant le service en chambre (Room service).
- Déposer le plateau devant la porte, solliciter le client, laisser-le prendre et installer son plateau, en contact visuel à distance. Une fois le repas terminé, le client déposera son plateau devant sa porte.





- En cas de repas en salle, il est recommandé de préparer des plateaux individuels ou des barquettes à emporter, au nom du client, à récupérer sur une table dédiée, avec file d'attente en respectant les consignes de distanciation. En ce qui concerne les buffets, ils doivent respecter les conditions suivantes :
 - ✓ Distanciation d'un mètre avec traçage au sol devant chaque élément de buffet;
 - ✓ Indiquer un seul sens de circulation à travers un marquage au sol;
 - ✓ Utiliser les terrasses et les espaces extérieures pour désengorger le restaurant;
 - ✓ Le service en buffet doit être assuré par le personnel (bannir le self-service);
 - ✓ Mettre à disposition des boissons à table dans des carafes individuelles ou contenants jetables;
 - ✓ Prolonger la durée de chaque service au restaurant pour éviter l'encombrement;
 - ✓ Prévoir l'installation des barrières en plexiglas au niveau des buffets, show cooking, station de découpage...

- Privilégier les contenants jetables tout en essayant d'utiliser le moins de plastique possible.
- Mettre un dispositif pour se nettoyer les mains à l'entrée de la salle. Nettoyer et désinfecter les tables et chaises (après chaque client).
- Entretenir les sanitaires toutes les heures
- Supprimer toutes manipulations par les clients des produits mis en commun
- Préciser que les paiements s'effectuent par carte bancaire dans le cas échéant, utiliser un support lavable pour récupérer le paiement en espèces. Désinfecter le TPE après chaque utilisation avec une lingette désinfectante.



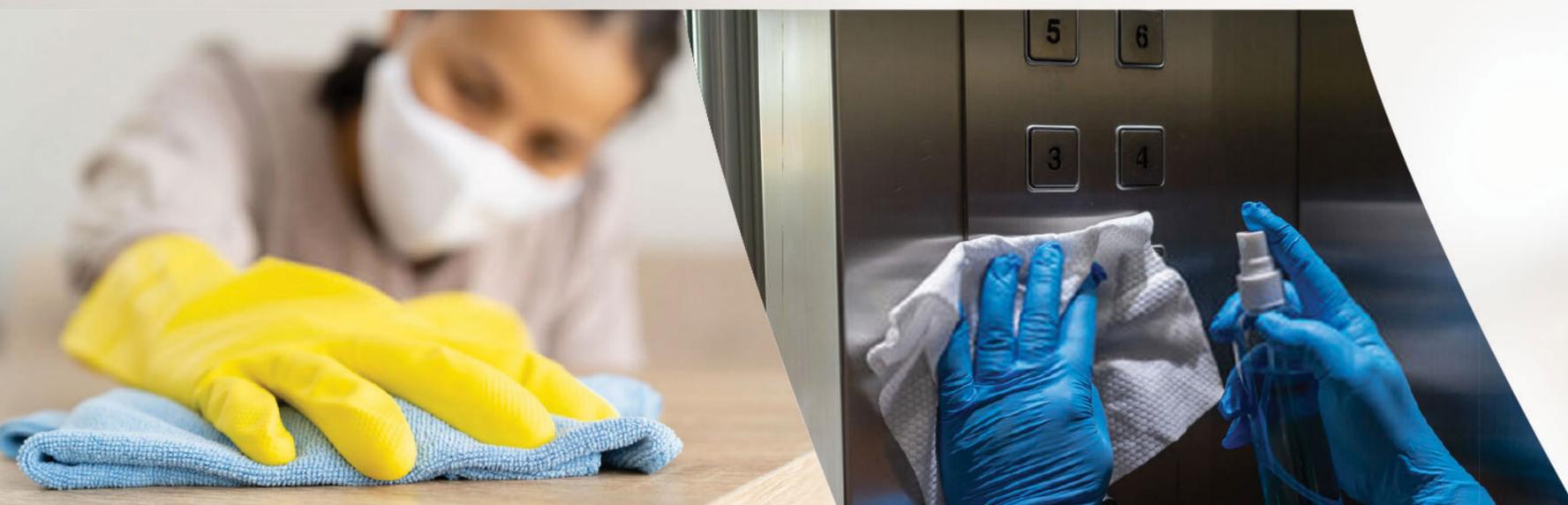
3. Cuisine

- Limiter le nombre de personnes en cuisine au strict nécessaire.
- Répartir le travail de la chaîne de production de telle sorte que, chaque collaborateur évite les interactions, les croisements et les allers-retours inutiles (1 mètre à 1,50 mètre entre chaque cuisinier pendant toutes les phases de production est recommandé). Attribuer des outils de travail individuels propres à chaque cuisinier (ustensiles, couteaux...) si possible. Sinon désinfecter les outils à chaque passage de main.
- Chaque collaborateur doit porter une coiffe, un gant et un masque. Sa tenue de cuisine sera lavée tous les jours à 60°C minimum. Pour les plongeurs, il faut mettre en plus à leur disposition des tabliers ou surblouses à usage unique, ainsi que des lunettes, pour les protéger d'éventuelles projections. Entre le chargement de la vaisselle sale et le rangement de la vaisselle propre, ces derniers devront se laver les mains soigneusement.
- Nettoyer les mains avec lave mains aux normes HACCP
- Désinfecter tous les produits avec emballage avant l'entrée en zone de production



- Nettoyer le plan de travail, les ustensiles de cuisine avec des produits de nettoyage et désinfection efficaces, avant et après chaque utilisation.
- Veiller au strict respect des températures recommandées en plonge (lavage à 50-60°C, rinçage à 70-80°C)
- Nettoyer les poignées des portes, portes battantes, tiroirs, timbres, poignées de chariot toutes les heures avec des lingettes désinfectantes et en fin de journée.
- Assurer le bon fonctionnement de la hotte aspirante. Augmenter la fréquence de changement et d'entretien des filtres. Aérer en ouvrant les fenêtres et couper la recirculation de l'air.
- Ne se munir que des poubelles à pédale. En fin de journée, fermer hermétiquement les sacs de déchets. Transférer les poubelles au local déchets avec des gants. Laver les mains gantées à l'eau savonneuse.



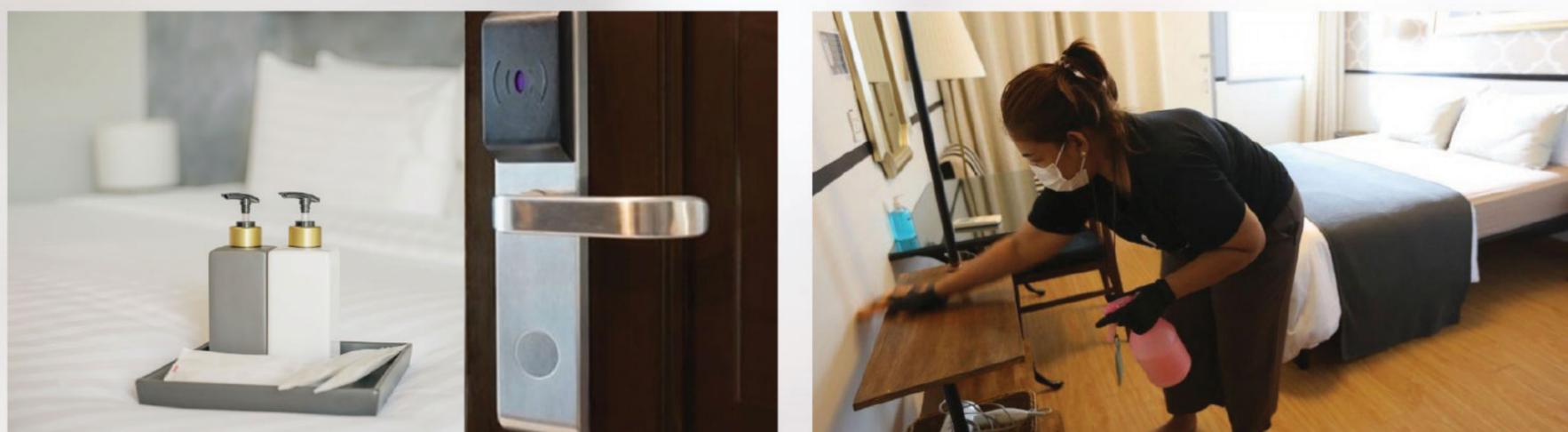


4. Housekeeping

- Désinfecter les aires de repas des employés après chaque repas et les installations sanitaires à chaque quart de travail avec le produit de désinfection utilisé habituellement.
- Nettoyer à chaque quart de travail ou lors d'un changement d'utilisateur de l'espace de travail les surfaces fréquemment touchées (tables, comptoirs, poignées de porte, téléphones, claviers, accessoires informatiques, boutons d'ascenseur, rampes, interrupteurs, etc.) avec le produit d'entretien utilisé habituellement.
- Dans les aires où la clientèle circule, procéder au nettoyage minimum quotidiennement, et si possible encore plus fréquemment (toute les 2 à 4 heures en fonction des flux).

ENTRETIEN DES CHAMBRES

- Limiter la fréquence de l'entretien ménager au strict minimum durant le séjour d'un même client et privilégier les moments où aucun client ne se trouve dans la chambre.
 - ✓ Si un client se trouve dans la chambre, s'assurer d'être à 2 mètres de distance.
 - ✓ Nettoyer avec les produits habituels en portant une attention particulière aux endroits fréquemment touchés (interrupteurs, poignées de porte, télécommandes de télévision, thermostats et autres).
 - ✓ Entre les clients, procéder à un nettoyage complet de la chambre et une désinfection de la salle de bain après le nettoyage.
 - ✓ Se laver les mains régulièrement et à chaque fois que l'on retire les gants.
 - ✓ Demander aux clients de laisser les fenêtres ouvertes avant le check out, afin d'aérer la chambre



• **Si un client de l'hôtel est un cas confirmé du Covid-19 ou s'il est en attente d'un résultat de confirmation :**

- ✓ Ne pas procéder à l'entretien de la chambre et procurer au client le matériel nécessaire pour s'en charger.
- ✓ Après le départ d'un cas confirmé du Covid-19 :
 - ▶ Fermer la chambre et attendre au moins 3 heures avant de commencer le nettoyage et la désinfection. Si possible ouvrir les fenêtres extérieures pour augmenter la circulation de l'air dans la zone.
 - ▶ Les mêmes produits nettoyants et désinfectants peuvent être utilisés pour effectuer les tâches de nettoyage. Laisser un temps de contact suffisant au produit désinfectant pour inactiver le virus (selon les spécifications du fabricant).
 - ▶ Pour les surfaces poreuses, telles que les tapis et rideaux, éliminer toute contamination visible et nettoyer avec les nettoyants appropriés indiqués pour une utilisation sur ces surfaces. Après le nettoyage, si les articles peuvent être lavés, les laver conformément aux instructions du fabricant en utilisant le réglage d'eau le plus chaud approprié pour ces articles puis les faire sécher complètement pour la suite.
 - ▶ Les mouchoirs de papier et le matériel jetable utilisés par la personne doivent être jetés dans un sac fermé, puis déposé dans le contenant utilisé lors de la collecte régulière des ordures.

MESURES DE PROTECTION POUR PROCÉDER AU NETTOYAGE

- Les mêmes mesures de protection du personnel d'entretien s'appliquent qu'il y ait eu ou non une personne atteinte du Covid-19 dans la chambre.
 - ✓ Porter les gants imperméables pour protéger les mains lors du nettoyage.
 - ✓ Se laver les mains et les avant-bras avec de l'eau et du savon lorsque les gants sont retirés.
 - ✓ Après le nettoyage, les gants qui sont lavables doivent être soigneusement lavés avec de l'eau et du détergent et séchés, ou encore jetés et remplacés par une nouvelle paire au besoin.
 - ✓ Le lavage des mains doit être effectué avant et après le port des gants.

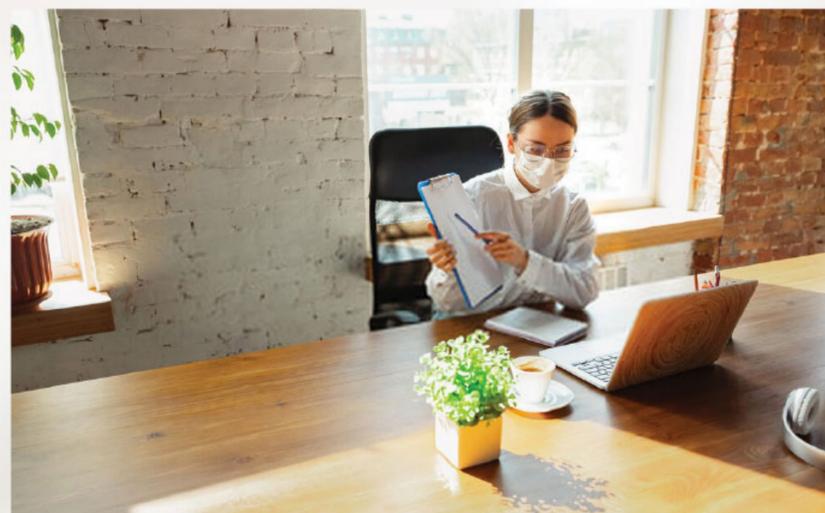


5. Espaces et Sanitaires communs

- Les pauses (pauses café, pause déjeuner, pause cigarette...) sont réduites ou optimisées.
- Les zones de repos, réfectoires et zones fumeurs, sont aménagées pour assurer le respect des distances (marquage au sol).
- Le nettoyage et la désinfection sont respectés après chaque pause.
- Les salles de réunion sont organisées pour assurer le respect d'un mètre entre chaque collaborateur.
- Les réunions en présentiel sont évitées au maximum.
- La manipulation des télécommandes est faite par une seule personne lors de l'utilisation de salles de grande capacité
- Augmenter la fréquence de nettoyage des espaces communs. Intervenir de préférence sans la présence d'un autre salarié ni de client. Placer un avertissement ou tréteau indiquant lavage en cours, et fermer les sanitaires le temps du nettoyage.



- Installer un ou plusieurs distributeurs de lingettes désinfectantes aux entrées principales et dans les zones clés à forte fréquentation, par exemple, en encourageant les clients à essuyer le bouton de l'ascenseur avant d'appuyer sur la touche.
- Préférer un lavage-désinfection humide. Aérer au moins 15 min. plusieurs fois par jour et laisser le soleil rentrer autant que possible. Maintenir les portes des sanitaires ouvertes. Il faut réduire l'utilisation d'aspirateur, sinon il faut équiper l'appareil de filtres HEPA. Désactiver les sèche-mains électriques et retirer les brosses WC.
- Désinfecter les surfaces de contact : digicode, poignées (portes, fenêtres, meubles...), interrupteurs, WC (abattant, chasse d'eau, distributeur de papier), lavabos (robinet, dispenser, distributeur de serviette, prise électrique...), douches (pompeau, robinet, réceptacle, tablette pour savon...), rampes et rambardes, tables, chaises, fauteuils, casier à courrier, consignes...



- Mettre en place des outils de traçabilité des actions de nettoyage : par exemple nominatifs, horodatés et signés par chaque collaborateur, à chaque passage. Indiquer, par exemple, sur la porte de la chambre que personne n'y est entré depuis son nettoyage complet !
- Vérifier toutes les 3 heures la présence de savon dans les sanitaires. Afficher les mesures barrières et les recommandations de lavage régulier des mains. Installer un distributeur automatique de gel hydro alcoolique dans les principaux lieux de passage.
- Désinstaller le business center (ou il faut juste laisser un écran diffusant des informations locales), les réfrigérateurs partagés, ainsi que les machines à boissons ou distributeurs qui étaient en libre accès.
- Espacer à 2 m les sièges et tables disponibles. Eventuellement réduire la capacité d'accueil du lieu. Créer un sens de circulation pour limiter les croisements, avec marquage au sol.
- Eventuellement, fermer un lavabo sur deux dans les toilettes pour avoir plus de 1 m. d'écart entre chaque. Gérer l'attente au bloc sanitaire en matérialisant une file et en limitant le nombre de personne en même temps.
- Inciter par un affichage à prendre l'ascenseur un par un (ou par famille, ou deux par deux s'il fait plus de 4 m2) pour le respect de la distanciation physique. Désinfecter les boutons d'ascenseur toutes les 3 heures.
- Réduire la climatisation au strict nécessaire. Nettoyer plus souvent les filtres des climatiseurs et des centrales de traitement de l'air. Préférer l'usage de filtres à air haute efficacité (dit HEPA). Désactiver la recirculation de l'air.
- Prévoir des poubelles à pédale pour les lingettes, les gants, les coiffes et les masques
- Mettre à disposition du savon liquide et des lingettes ou serviettes en papier, éviter l'utilisation de sèche mains électriques
- Condamner certains urinoirs si nécessaire pour respecter la distanciation physique.



6. Buanderie – Blanchisserie

- Organiser le planning et les espaces de travail pour limiter le nombre de personnes, les interactions et maintenir une distanciation physique de 2 m. Adopter des outils de travail individuels si possible.
- Rester vigilants sur le respect de la marche en avant et éviter le croisement entre propre et sale. Matérialiser au sol les circulations. Prévoir une zone spécifique pour entreposer le linge sale. Il faut stocker le linge propre dans des endroits fermés.
- Gérer le linge sale avec une tenue adaptée (manches longues) et avec des gants. Il faut changer de vêtement de travail quotidiennement. Il faut les laver dans un cycle à 60°C minimum.
- Anticiper la veille pour le lendemain la remise du linge propre aux cuisiniers et aux autres services, par exemple dans des sacs ou cabas nominatifs à réutiliser.
- Ne plus traiter le linge client.
- Ne pas secouer les draps et le linge. Ne pas plaquer les draps et le linge contre vous. Il faut supprimer le brossage du linge.
- Laver les linges dans un cycle à 60°C minimum. Il faut privilégier un dosage automatique des lessives.
- Établissez un plan de nettoyage avec périodicité (plusieurs fois par jour) et suivi : des surfaces de travail, des outils, poignées de portes et boutons, lave-linges, sèche-linges, calandreuse, fers à repasser... plus généralement tout objet ou surface susceptible d'avoir été en contact avec les mains.
- Pour les laveries collectives en camping, il faut organiser deux à trois nettoyages et désinfections des lieux et des équipements par jour. Il faut également aérer au moins 15 min plusieurs fois par jour.

Si un client de l'hôtel est un cas confirmé du Covid-19 ou s'il est en attente du résultat de confirmation :

- Les tissus souillés (ex : draps, serviettes, vêtements) par des liquides biologiques (sécrétions buccales ou respiratoires, selles) sont placés dans un sac imperméable.
- Eviter de secouer le linge et le contenant au moment de son placement dans la laveuse.
- Porter des vêtements longs et des gants. Eviter tout contact de la peau ou de ses vêtements avec ce linge contaminé.
- Le linge souillé peut être lavé avec celui des autres clients, à l'eau chaude, en utilisant le savon à lessive habituel.



7. Bien-être – Piscine



- Améliorer les consignes de désinfection du fitness centre de l'hôtel, éventuellement en le fermant pour le nettoyer plusieurs fois par jour et en limitant le nombre de clients autorisés à entrer en même temps (en respectant le ratio de 2.5 m² par personne).
- Installer les équipements de fitness à distance et positionner un ou plusieurs distributeurs de lingettes désinfectantes bien en vue. Il faut obliger chaque utilisateur à nettoyer le matériel avant et après utilisation.
- Adapter l'offre du spa en ne sélectionnant que les soins qui évitent le face-à-face (dont les duos). Équiper les praticiennes de gants jetables, de manches longues et de masques. Remettez systématiquement un masque au client. Il faut changer de tenues et les nettoyer, tous les jours, 30 minutes à 60°C minimum.
- Interdire l'accès à la piscine aux personnes présentant des symptômes du Covid-19 ou des signes respiratoires ou digestifs (panneau informatif à l'entrée). Encourager les baigneurs hors de l'eau à respecter les gestes barrières pour éviter une transmission interindividuelle en dehors des bassins.
- Limiter à 10 personnes (ou moins) les cours collectifs. Il ne faut les organiser qu'en extérieur. Veiller à la distance de 2 m. entre chaque participant.
- Avant réouverture des espaces aquatiques, il faut procéder aux entretiens, déclarations et opérations sanitaires nécessaires (purges, lavage des filtres et canalisations, traitement et surveillance des légionnelles, vérification des équipements et produits de traitement...).
- Interdire l'utilisation des piscines par les personnes fragiles. Une affiche de sensibilisation des clients à l'entrée des piscines doit être mise en place (les personnes vulnérables selon l'OMS sont les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes présentant des difficultés respiratoires chroniques, les diabétiques, les malades atteints de cancer sous traitement, les malades cardiovasculaires et l'hypertension).

- Limiter le nombre des baigneurs et en fonction de la capacité de la piscine (1 baigneur dans les 3m² de la superficie d'eau de piscine).
- Mettre une affiche à proximité des clients, les informant des mesures prises pour limiter le nombre de baigneurs et les incitant à se doucher au savon avant chaque entrée dans la piscine.
- Charger une personne parmi le personnel d'organiser l'entrée des clients dans la piscine en les incitant à respecter les dispositions sanitaires mises en place.

Installer un distributeur de gel douche au niveau des douches de la piscine.

- Les sanitaires clients doivent être équipés de distributeur de savon liquide, de distributeur de papier à usage unique et de poubelles à pédale.
- Un distributeur de gel hydro alcoolique doit être disponible à proximité des clients et des personnels de la piscine.
- Assurer la désinfection de l'eau de piscine en utilisant



obligatoirement des pompes doseuses en bon état de fonctionnement pour le maintien du taux de chlore à des niveaux requis par la réglementation en vigueur.

- Une désinfection choc de l'eau de piscine doit être effectuée à la fin de chaque service.
- Augmenter la fréquence du contrôle des paramètres chlore et PH à une fois toutes les deux heures et le taux du stabilisant à une fois tous les deux jours.
- Respecter la distanciation d'au moins 1 mètre entre les chaises longues et/ou transats autour de la piscine.
- Nettoyer et désinfecter les meubles de piscine (les chaises longues, transats, tables, chaises et toute surface pouvant être touchées par les mains) après chaque usage par un client.
- L'utilisation des toboggans doit faire l'objet d'une procédure de gestion du risque de la contamination par le covid-19 ainsi que les dispositions nécessaires pour le contrôle.
- Dans le cas de l'impossibilité d'appliquer les consignes citées ci-dessus, le service piscine doit être suspendu.

8. Maintenance

- Organisation du planning d'intervention selon les priorités. Reporter les non-urgentes et diminuer la fréquence de certaines, par exemple la tonte, le désherbage, la taille de haie... Composter les déchets verts s'il y a l'espace nécessaire.
- Transmission des consignes et échange des informations de préférence par téléphone, par exemple avec le portable personnel.
- Limitation des déplacements. Si indispensable, organiser un transport d'un passager par véhicule. Sinon, 2 passagers positionnés en croix, l'un devant, l'autre derrière.
- Délimitation au mieux des interventions, par exemple avec de la rubalise, pour éviter que des gens extérieurs ne viennent dans la zone.



- Si vous êtes à plusieurs, préférer le travail côte à côte, plutôt qu'en face à face. Ne donner rien de la main à la main pour maintenir une distance de 2 m. Pratiquer la pose/dépose, sur une table ou au sol, pour transmettre toutes charges. Porter un masque.
- En intérieur, nettoyage au préalable de la zone d'intervention (lingette à usage unique) et utilisation d'une protection sur les vêtements, lorsque le travail s'effectue dans un espace confiné ou exigu potentiellement contaminé.
- Limiter l'accès aux ateliers techniques au strict minimum. Fermeture à clés des ateliers techniques et nomination d'un responsable.
- Répartition d'outillage par agent. Utilisation systématique des gants individuels et adaptés aux tâches, dont le port doit être permanent. Nettoyage du matériel, des outils et des commandes touchées sans gants.
- Se laver les mains au savon entre chaque changement d'équipement de protection individuelle et après chaque intervention. S'assurer de la présence de gel hydro-alcoolique dans le chariot ou la caisse d'intervention technique.
- Réduire la climatisation au strict nécessaire en nettoyant plus souvent les filtres des climatiseurs et des centrales de traitement de l'air. Il faut préférer l'usage de filtres à air haute efficacité HEPA. Désactiver la recirculation de l'air. Favoriser l'aération naturelle.





9. Kids Club

- Les accès sont autorisés uniquement sur pré-réservation.
- Les horaires d'ouverture et de fermeture sont laissés à l'appréciation de chaque établissement.
- Veiller à ce que le nombre limité d'enfants soit autorisé à la fois pour un créneau horaire maximum d'une demi-journée.
- Les activités de plein air seront encouragées au lieu des activités intérieures.
- Utiliser des pantoufles d'hôtel en lieu place des chaussures à l'intérieur du club
- Des mesures d'hygiène des mains seront prises pour tous les enfants lors de l'enregistrement et après chaque activité.
- Le responsable du Kids club se réserve le droit de refuser l'admission de tout enfant présentant des symptômes à risque.
- Les parents devront porter des couvre-chaussures et un masque pour accéder au Kids club.
- Eviter si possible les repas pour les enfants au Kids club.
- Les jouets doivent être aseptisés après usage.
- Les distributeurs de gel désinfectant et de lingettes doivent être disponibles et remplis régulièrement.
- Les toilettes doivent être aseptisées toutes les heures.



10. Salles de Séminaires et Conférences

- La mise en place de la salle de conférence doit être faite en respectant les mesures de distanciation sociale.
- Définir un nombre limité de participants en fonction de la taille de la salle de réunion
- Bureau, équipement et zone de travail doivent être aseptisés avant / après utilisation
- Pour éviter les rassemblements de foule associés aux banquets, utiliser des boîtes ou des portions de nourriture individuelles préemballées, en respectant la distance physique.
- Les toilettes doivent être nettoyées et aseptisées toutes les heures





الجماعة الوطنية للصناعة الفندقية
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE