



MESURES VISANT À RÉDUIRE LES RISQUES POUR LA SANTÉ ET À RENFORCER L'HYGIÈNE DES HÔTELS ET APPARTEMENTS CONTRE LE COVID-19

Protocole élaboré à partir de la documentation suivante :

1. Arrêté SND/414/2020 du 16 mai et SND/399/2020 du 9 mai 2020 du Ministère de la Santé
2. Guide publié par le Ministère de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme et préparé par l'ICTE à la demande du Secrétaire d'État au Tourisme : « Mesures visant à réduire la propagation du coronavirus SARSCoV-2 »
3. « Guide HOSBEC pour la réouverture post-Covid-19 dans l'hébergement touristique »

- La réception est réaménagée et les mesures nécessaires sont prises pour respecter la distanciation entre le client et les employés. Si cela n'est pas possible entre les employés et les clients, des mesures de sécurité adéquates sont prises (par exemple le port de masque, de lunettes, etc.)
- Une solution désinfectante est disponible à la réception et à l'accueil.
- Le partage des stylos est évité sinon ils sont désinfectés après utilisation.
- Des marqueurs de distance permettent d'éviter le regroupement de personnes et respecter la distance de sécurité minimale.
- Le paiement par carte de crédit ou par tout autre moyen électronique est recommandé. Cette mesure s'applique à tous les services d'hébergement.
- Le terminal de paiement est désinfecté après chaque utilisation.
- Le comptoir est nettoyé au moins une fois par jour, selon l'afflux de clients.
- Les clés ou les cartes, le cas échéant, sont déposées dans une boîte contenant du désinfectant après chaque utilisation, si elles sont remises à la réception.
- Le clavier, l'écran, le téléphone et les autres éléments utilisés par la/le réceptionniste sont désinfectés au début et à la fin de chaque service, avec le port si possible des écouteurs à usage individuel.
- Des tapis désinfectants sont placés à l'entrée de l'établissement.
- Les chambres sont attribuées en garantissant les mesures de désinfection hygiéniques requises.

CHAMBRES

- Le personnel de nettoyage n'a pas accès aux chambres pour effectuer son service tant que le client est présent à l'intérieur, sauf pour un motif valable.
- Le personnel utilise des équipements de protection individuelle en fonction de chaque situation. Il porte au minimum un masque et des gants.
- Les matériaux textiles (y compris les tapis), les objets de décoration et les équipements sont réduits dans la chambre.
- Au départ du client, le sèche-cheveux est nettoyé s'il est disponible (y compris le filtre).
- Les cintres sont désinfectés au départ du client.
- À la fin du nettoyage et après le retrait de l'équipement de protection et des matériaux utilisés, ces derniers seront jetés en toute sécurité dans des seaux



fermés par des couvercles pour être ensuite déposés aux ordures et traités, puis un lavage des mains sera effectué

BUFFET, RESTAURANT ET BARS.

- Notre personnel est soumis à des contrôles quotidiens relatifs aux mesures préventives de sécurité et d'hygiène.
- Les manipulations et les interventions des clients sont réduites dans la mesure du possible afin de prévenir les risques de contagion par le service de « Show Cooking ».
- Les éléments et les équipements couramment utilisés tels que, les nappes en tissu, les burettes, les salières, les bouteilles d'huile, les sauces, les sucriers et les éléments décoratifs.
- Tout le matériel mis à la disposition des clients est dûment aseptisé, suivant les recommandations adéquates.
- Un parcours prédéfini est suggéré pour éviter les regroupements de personnes à différents points de restauration.
- Le personnel de service en salle portera également un masque ou un écran facial.
- Des membres de notre personnel veilleront à l'hygiène et à la sécurité, en faisant respecter les normes définies (distanciation, ordre, bonne utilisation du gel hydroalcoolique, bonne circulation dans le buffet.)
- Le personnel a reçu des instructions pour désinfecter régulièrement les ustensiles du buffet, pour sa sécurité.
- Nous poursuivons notre engagement en faveur de l'environnement en promouvant l'utilisation de l'Eco cup.

CUISINE

- Le système HACCP mis à jour est renforcé dans le cadre du contexte COVID-19.

ANIMATION

- Les activités ont été conçues et planifiées de manière à contrôler la capacité et à respecter la distance minimale de sécurité entre les personnes. Dans le cas contraire, le masque sera utilisé.

- Les activités se dérouleront si possible, en extérieur et sans échange d'objets. Les réglementations édictées par l'autorité compétente en fonction seront à tout instant respectées et adaptées au nombre de personnes susceptibles de participer.
- Après chaque activité, le matériel utilisé est désinfecté.

ENTRETIEN

- Le personnel d'entretien entrera dans la salle lorsque le client ne sera pas présent, sauf pour un motif justifié.
- Le personnel se protège avec un équipement de protection individuelle (EPI) défini.
- Une fois la réparation effectuée, le personnel jette l'EPI conformément à ce qui est établi dans le plan d'urgence, puis il se désinfecte les mains avant de jeter l'équipement de protection individuelle. En cas de réparation exceptionnelle en présence du client à l'intérieur, ce dernier doit être invité à porter un masque.
- Tout contact physique doit être évité (salutations, bons de livraison, etc.).
- Le système de climatisation est régulièrement contrôlé, notamment pour le nettoyage des espaces.

ZONES COMMUNES

GÉNÉRALITÉS

- Les capacités des différents espaces communs sont définies.
- L'établissement dispose d'une solution désinfectante dans les lieux de passage et dans les équipements utilisés de façon intensive par les clients. Ils peuvent être placés à la sortie des toilettes.
- Les toilettes communes sont nettoyées comme programmé et équipées de sèche-mains papier, évitant ainsi les serviettes y compris celles à usage individuel.
- Les corbeilles à papier sont ouvertes de façon non manuelle et ont un double sac placé à l'intérieur.
- Une distance de sécurité est maintenue entre les clients.
- Les distributeurs de papier, de gel et de savon sont nettoyés régulièrement, en fonction de leur utilisation.
- Le remplacement des consommables (savon, essuie-tout, etc.) est garanti

- Les espaces réservés aux événements, les espaces fermés destinés aux activités d'animation et les gymnases, doivent être ventilés 2 heures avant leur utilisation pour respecter la réglementation en vigueur.

GYMNASES

- La capacité est maintenue et la distance de sécurité est également assurée entre les machines.
- Les serviettes utilisées peuvent être déposées dans un seau ou un panier avec ouverture de pédale et un sac en plastique.
- Les cours collectifs garantissent un espace de 2 x 2 de distance du professeur, avec des positions marquées au sol pour éviter tout contact pendant les exercices.
- Une période sans activité entre les séances de groupe est réservée au nettoyage et à la désinfection. Pour cela, les salles sont aérées et ventilées, plusieurs fois par jour.
- Les fontaines communes sont scellées, sauf s'il s'agit d'un fluide continu ou d'une activation automatique.
- L'utilisation de serviettes est recommandée avec tous les équipements. Les machines qui ont été utilisées entre chaque client sont nettoyées et désinfectées.
- Tous les éléments communs sont supprimés, si la désinfection n'est pas possible après chaque utilisation par un client.

ESPACES DE LOISIRS POUR ENFANTS

- La fréquence de nettoyage dans ces zones, ouvertes en permanence aux enfants, est augmentée conformément aux directives des autorités compétentes.
- Les responsables des soins aux enfants exigeront un niveau d'hygiène plus élevé avec le lavage et/ou la désinfection fréquents des mains.

ASCENSEURS

- Les clients sont informés de la capacité maximale dans les ascenseurs.
- Les personnes n'appartenant pas à la même cellule familiale devront porter des afin de respecter la distance de sécurité.

PISCINES

Les programmes de gestion et d'entretien des espaces aquatiques dédiés aux loisirs restent inchangés par rapport aux procédures habituelles, conformément à la réglementation :

- Ces paramètres sont régulièrement mesurés et ajustés si nécessaire.
- Le système hydraulique et de filtration est opérationnel.
- L'espace est aménagé afin de respecter les distances de sécurité. Cette mesure concerne l'espace des transats.
- L'espace est aménagé afin de respecter les distances de sécurité.
- Les zones à l'extérieur de la piscine et ses abords, la douche et les escaliers sont nettoyés et désinfectés.

NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

GÉNÉRALITÉS

- La fréquence de nettoyage et de ménage ponctuel est augmentée, en particulier dans les zones de plus grand contact (surfaces, boutons, évier, robinets, poignées, ascenseurs, bureau de réception, portes, clés/cartes de chambre, téléphones, télécommandes, bouton de chasse d'eau des toilettes, barrières de protection, contrôle de la climatisation, sèche-cheveux, dispositifs de contrôle des horaires, appareils de gymnastique, garde-corps, menu de service, minibar, cintres, etc.)
- Les zones communes où se trouvent des clients sont ventilées tous les jours.
- Les surfaces sont nettoyées avec des produits désinfectants.
- Les produits de nettoyage désinfectants sont utilisés dans des conditions optimales de sécurité, par exemple, en dilution fraîchement préparée d'eau de Javel (concentration de chlore 1gr/l, à partir d'une dilution à 1:50 d'un agent de blanchiment de concentration 40-50 gr/l. L'éthanol à 62 – 71 % ou le peroxyde d'hydrogène à 0,5 % est utilisé en une minute. D'autres moyens alternatifs autorisés peuvent être une alternative, mais dans tous les cas, l'efficacité de ces désinfectants doit être garantie conformément aux fiches de données relatives à la sécurité des produits.
- Les chariots de nettoyage sont nettoyés et désinfectés après chaque utilisation quotidienne.
- La collecte des poubelles dans les zones communes est effectuée dans des conditions de sécurité optimales avec des sacs fermés et transférés au point de

collecte des déchets. Les nettoyages effectués sont consignés dans un registre quotidien.

NETTOYAGE DES CUISINES

- Les critères définis dans le système HACCP mis à jour sont appliqués dans le cadre du contexte COVID-19.
- L'établissement fait référence au protocole des « Mesures pour la réduction du risque de contagion par le SRAS-Cov-2 dans les services de restauration » (ICTE, 2020)

NETTOYAGE DES TEXTILES

- Après la manipulation de textiles sales, le personnel se lave les mains. Les textiles sales sont lavés à plus de 60 degrés. Toute externalisation du service doit être signalée au fournisseur

NETTOYAGE DES CHAMBRES

- Le respect de la fréquence fixée par catégorie est particulièrement observé :
- La chambre est aérée.
- Les serviettes et le linge de lit est remplacé.
- Les murs, les sols et les plafonds sont nettoyés.
- Les miroirs et les fenêtres sont nettoyés.
- Les meubles, les équipements et les éléments de décoration fonctionnels sont nettoyés.
- Toute surface ou tout équipement utilisé de façon intensive est nettoyé.
- Le linge propre est posé uniquement après le nettoyage et la désinfection de la chambre.
- Le linge sale est déposé dans des sacs avant d'être placé sur les chariots de nettoyage.
- Aucun service de minibar ne doit être proposé sans garantir le nettoyage entre chaque client.
- La norme « ISO 22483 Tourisme et services connexes - Hôtels - Exigences pour la prestation de services » présente de façon détaillée, les exigences de qualité dans le processus de nettoyage des chambres.

NORMES POUR LE PERSONNEL

MESURES DE PROTECTION POUR LE PERSONNEL

- Le personnel connaît le plan d'urgence conçu et ses responsabilités dans le cadre de la gestion des risques.
- Le personnel dispose d'informations claires et intelligibles en plus d'une formation spécifique.
- Le personnel sait qu'il doit éviter de saluer par contact physique et respecter la distance de sécurité.
- Le masque doit être porté si la procédure spécifique au travail et l'évaluation des risques le déterminent et si la distance de sécurité ne peut pas être respectée. Et il doit être jeté comme les autres déchets d'hygiène personnelle en fin de vie, conformément aux instructions précisées par le fabricant, et les EPI immédiatement après dans les conteneurs mis à disposition à cet effet sans intervention manuelle.
- Le personnel est invité à se laver soigneusement les mains après avoir éternué, s'être mouché, avoir toussé ou touché des surfaces potentiellement contaminées (argent, documents, etc.)
- Le personnel a reçu des instructions pour désinfecter fréquemment les objets à usage personnel (lunettes, mobiles, etc.) et les éléments du lieu de travail (écran, clavier, souris, etc.) avec une solution désinfectante ou de l'eau et du savon, lorsque cela est possible,
- Des produits adaptés à appliquer avec un chiffon ou des lingettes désinfectantes spéciales sont fournis pour ces équipements électroniques, notamment lors du changement d'équipe de travail.
- Des directives de nettoyage et de désinfection relatives aux équipements sont partagées entre plusieurs personnes pour l'utilisation individuelle et l'utilisation par l'établissement.

UNIFORMES ET FORMATION DU PERSONNEL

- Dans toutes les activités, les distances de sécurité entre les personnes et le contrôle de capacité maximale fixée par le ministère de la Santé sont respectés. À défaut, les mesures et les équipements de protection nécessaires sont garantis.
- Un nettoyage adapté et sa fréquence ont été définis pour chaque type d'uniforme du personnel.
- L'établissement est responsable du nettoyage des uniformes de travail et du linge, sinon l'employé chargé du nettoyage du linge l'effectue à une température supérieure à 60 °C. Dans ce dernier cas, les vêtements utilisés uniquement pendant la journée de travail sont transportés dans un sac s'ils sont rapportés à son domicile. Si le nettoyage est impossible à cette température, l'établissement procède à une désinfection adaptée.
- Les besoins en formation des employés de l'hôtel sont analysés en comité de gestion pour un développement conforme à la législation en vigueur en matière de prévention des risques au travail, laquelle reste dûment enregistrée (par ex. l'utilisation correcte et l'entretien des masques, des gants et en général des EPI utilisés).

INSTALLATIONS À UTILISER PAR LE PERSONNEL

- L'utilisation des salles à manger, de repos, des cantines, entre autres est régulée en aménageant les espaces, en instaurant des mesures afin de préserver la distance minimale de sécurité et un niveau optimal d'hygiène.
- Dans les vestiaires et les toilettes, au-delà de l'adoption de mesures adaptées pour réserver la distance de sécurité, le nettoyage des WC communs a été renforcé avec une intervention au moins 6 fois par jour.
- Les vêtements de ville doivent être conservés dans un sac en plastique ou un porte-costume pour éviter tout contact avec les vêtements professionnels.

RÈGLES DE COMPORTEMENT FACE A DES CAS POSITIFS

(SUSPECTS OU CONFIRMÉS) DE COVID-19 DANS L'ÉTABLISSEMENT

IDENTIFICATION ET INTERVENTION INITIALE

- Face au moindre doute avec un client ou un employé souffrant de symptômes compatibles avec la maladie du COVID-19, l'établissement doit être informé de la situation pour application du protocole spécifique.

SI UN EMPLOYÉ TRANSMET DES SYMPTÔMES COMPATIBLES AVEC LA MALADIE :

- Il devra rester en isolement à domicile jusqu'à ce que les services sanitaires évaluent son état et déterminent les mesures à suivre.
- Le poste de travail et les objets à proximité susceptibles d'avoir été partagés seront désinfectés.
- Si le cas est confirmé positif, l'établissement doit communiquer les contacts les plus étroits du risque de contagion pour une surveillance active des symptômes (toux, fièvre, difficultés respiratoires...)

SI UN CLIENT HÉBERGÉ TRANSMET DES SYMPTÔMES COMPATIBLES AVEC LA MALADIE :

- Son isolement dans la chambre est demandé jusqu'à la réception d'instructions des services sanitaires.
- Les guides sont informés de la situation s'il s'agit d'un voyage organisé.
- L'accès aux soins (téléphonique ou présentiel) dans la chambre est facilité en coordination avec les guides, le cas échéant.
- Une évaluation médicale relative au cas possible de COVID-19 doit être assurée.
- Tous les départements de l'hôtel ou de l'hébergement touristique, en particulier ceux qui peuvent avoir besoin d'accéder à la chambre (ménage, entretien restauration) doivent être informés de la situation d'isolement de la chambre afin d'appliquer les protocoles spécifiques en intervention

- Les moyens dont le client peut avoir besoin pour sa maladie sont disponibles : thermomètre corporel, médicaments...
- En attendant que le cas négatif soit confirmé, la personne restera confinée à domicile et appliquera les mesures spécifiques définies par le Ministère de la Santé :
- Elle ne sortira pas de la chambre
- Elle respectera des normes d'hygiène très strictes
- Elle portera des masques chirurgicaux en présence d'autres personnes dans la chambre
- Si le cas est confirmé positif, le transfert du client vers un centre hospitalier ou un domicile particulier dans les conditions de sécurité définies par les autorités sanitaires. Si ce n'est pas possible, un protocole d'intervention sur mesure sera défini en collaboration avec les autorités sanitaires
- En tout cas, nous rappelons que l'établissement n'a pas le pouvoir de retenir une personne contre sa volonté sur les lieux. Si le client (confirmé ou suspecté de souffrir du COVID-19) déjà quitté l'établissement :
- Si cela est possible, la chambre est bloquée pendant au moins une semaine
- Avant toute utilisation, un protocole spécifique de nettoyage de la chambre occupée par des personnes contagieuses est appliqué.

SERVICES DE NETTOYAGE, D'ENTRETIEN ET DE RESTAURATION

- L'accès aux chambres affectées est déconseillé à tout employé, qu'il s'agisse de tâches de ménage ou d'entretien. Dans tous les cas, toutes les entrées et les sorties de personnes de la chambre seront consignés dans un registre. L'accès aux moyens nécessaires aux clients (ou soignants) sera facilité pour effectuer leurs propres tâches de ménage. Lors de l'accès aux logements occupés par des personnes contagieuses ou suspectes, elles devront porter un L'accès du personnel de nettoyage aux chambres occupées par des malades ou des suspects.

CONDITIONNEMENT DE L'UNITÉ D'HÉBERGEMENT

- Les moyens nécessaires doivent être fournis à la personne affectée pour effectuer son confinement dans les meilleures conditions de confort et de sécurité :

- Dans la mesure du possible, un accès au téléphone, à internet et à la télévision sera fourni dans la chambre.
- Elle devra disposer d'une ventilation naturelle à l'extérieur. Elle se déconnectera des systèmes de recirculation d'air dans le logement qu'il s'agisse de systèmes centraux ou individualisés (ventilo-convecteurs).
- Du savon, du gel et des lingettes désinfectantes ainsi qu'une corbeille à papier fermée par un couvercle, des sacs poubelle, des sachets en plastiques seront à disposition.
- De la lessive, du papier et du matériel de nettoyage seront à disposition pour la salle de bains et d'autres surfaces
- Pour faciliter les tâches de nettoyage et de désinfection, le retrait de tout le mobilier et des textiles consommables est recommandé dans la chambre

PROCÉDURE DE NETTOYAGE DES CHAMBRES AVEC DES PERSONNES CONTAGIEUSES OU SUSPECTES

- En supposant (recommandé) que le nettoyage soit effectué par le client ou le soignant, l'accès aux moyens et aux instructions sera facilité. Toutefois, au moins une fois par semaine, le nettoyage de l'hébergement sera effectué selon le protocole spécifique décrit précédemment après le départ du client.
- L'accès du personnel de nettoyage aux chambres des malades ou des suspects se fera dans des conditions optimales de sécurité en période de COVID-19 :
- Des vêtements de protection jetables ou lavables (blouses, gants et masques hygiéniques) seront utilisés
- Une distance de 2 mètres sera maintenue entre les personnes affectées
- Le chariot de nettoyage n'entrera pas dans l'hébergement.
- Des protocoles adaptés de nettoyage et de désinfection équivalent à ceux adoptés après le départ des clients seront appliqués.
- Après utilisation, tout matériel utilisé pour le nettoyage sera jeté ou désinfecté (chiffons, serpillères, brosses...), et les solutions de détergents ou de désinfectants ayant pu être utilisés seront renouvelées
- De plus, dans cette tâche, l'utilisation d'EPI (gants, masque hygiénique, bonnet et tablier jetable) et du gel hydroalcoolique sera mis à disposition pour finaliser le travail et retirer les EPI. Pour les tâches générant des éclaboussures, des lunettes ou des écrans faciaux (protection oculaire) et des tabliers ontaux imperméables seront utilisés.

- Les EPI jetables seront éliminés de façon hygiénique (sac en plastique fermé) la fin de la tâche, les EPI réutilisables seront désinfectés de façon appropriée.
- Le personnel qui effectue cette tâche doit suivre une formation spécifique.
- Lorsque le client affecté abandonne l'établissement :
- L'hébergement, une fois nettoyé restera bloqué au moins une semaine.
- Si ce délai ne peut pas être respecté, nous recommandons sa désinfection professionnelle effectuée par une entreprise certifiée ainsi que le nettoyage des filtres la climatisation

GESTION DU LINGE DE CHAMBRE ET DES SERVIETTES

- Le client placera le linge de lit et les serviettes dans un sac en plastique avant de le fermer pour être retiré et remplacé par du linge propre par le personnel de l'établissement. Si l'accompagnant ou un employé effectue le retrait, il devra utiliser des gants, un tablier et un masque tout en évitant de secouer le linge. Le personnel de l'établissement chargé de collecter le linge, le placera dans un autre sac identifié comme matériel contaminé pour être ensuite manipulé par les services de la buanderie équipés des EPI appropriés. Le linge sera lavé en cycle chaud à 60 °C.

GESTION DES DÉCHETS

- Le client placera les autres déchets dans des sacs poubelle. Le retrait s'effectuera en portant des gants et sera placé dans un deuxième sac avec d'autres déchets générés dans l'hébergement qui restera près de la porte de sortie au jour et à l'heure convenus avec l'établissement. Le personnel chargé de la collecte les manipulera avec des gants en les déposant dans un troisième sac et les jettera dans le conteneur des autres déchets.

RÉPARATIONS DANS LES UNITÉS D'HÉBERGEMENT

- Pour accéder aux chambres qui doivent subir des réparations, occupées par des clients malades, le personnel d'entretien devra se protéger en portant correctement des EPI (masque, blouse et gants...) à jeter à la sortie de la

chambre et se lavera ou se désinfectera les mains. Si le malade se trouve dans la chambre, une distance supérieure à deux mètres sera maintenue.

SERVICE DE RESTAURATION ET BOISSONS

- Le service de restauration et de boissons sera facilité pour tous les clients qui restent dans leurs logements dans des conditions de confinement en raison du risque de contagion en sachant :
- Que la nourriture déposée sur un plateau, sur un chariot reste à l'extérieur du logement, le client est prévenu pour la faire entrer (le chariot ne doit pas entrer). Une fois le repas terminé, il doit le laisser à l'extérieur de la pièce.
- La vaisselle et le plateau seront manipulés avec des gants (et ces derniers seront jetés après utilisation) et lavés au lave-vaisselle.

RÈGLES POUR L'ACCOMPAGNANT(E)

- Si la personne affectée partage l'hébergement avec une autre personne (accompagnant(e)) celle-ci sera déclarée comme « un contact étroit » et les normes suivantes seront appliquées :
- Si la chambre ne dispose pas de pièces ni de toilettes séparées, dans la mesure du possible, un hébergement alternatif sera proposé à cette personne soignante à la distance la plus proche possible.
- Dans la mesure du possible, l'accompagnant devra rester confinée en portant un masque.
- L'accès de l'accompagnant aux normes de gestion à domicile en contexte COVID-19 du Ministère de la Santé, sera facilité dans sa langue.