



PRÉAMBULE

Les hôtels, par définition, accueillent des voyageurs de tous horizons, de tous âges, de toutes catégories socio-professionnelles et pour des raisons très différentes.

L'objectif de cette chartre est de poser les bases de protocoles, attitudes et pratiques à adapter, adopter ou réinventer dans nos hôtels.

Cette présente chartre n'est pas contractuelle, n'engage pas les parties prenantes et a été établie en fonction des connaissances actuelles et en conformité avec les consignes de la branche professionnelle liées à la pandémie.

MESURES ADOPTÉES EN CONFORMITÉ AVEC LES RECOMMANDATIONS DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

- Mise en œuvre de nouvelles modalités de travail intégrant les mesures de protection sanitaire (attribution de chambres, répartition des tâches, circulation, préparation du matériel...).
- Les salariés sont informés des nouvelles modalités de travail.
- Les clients sont informés des nouvelles procédures mises en place et ils doivent participer à certains actes (possibilité de mettre les serviettes dans un contenant prévu à cet effet en chambre ou à l'extérieur, ouvrir la fenêtre de chambre avant de la quitter...).
- Le chariot de ménage est préparé en veillant à y mettre du gel hydroalcoolique et à ne rien oublier pour éviter tout déplacement inutile et limiter le risque de contact avec un collègue ou un client.
- Attribution, dans la mesure du possible, d'un chariot et de matériel de travail par salarié. Si ce n'est pas possible, veillez à décontaminer le chariot en fin de poste.
- Préparation du plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement ou des étages :
 - Éviter le travail à deux ou en le limitant aux tâches qui le nécessitent en raison de leur pénibilité.
 - Éviter que les salariés se croisent, organiser une marche en avant.
 - Diminuer les cadences en augmentant les temps attribués pour le nettoyage d'une chambre.
 - Prévoir les précautions à prendre et conduite à tenir pour le linge potentiellement contaminé, (il est conseillé de ne pas faire les chambres en recouche en période de pandémie).
- Prévoir des pauses et repas en temps décalé pour limiter les regroupements de salariés dans un même local.
- Vêtements professionnels (habillage/déshabillage) :
 - Prévoir dans les vestiaires une poubelle à pédale pour les déchets, du savon liquide et du gel hydroalcoolique.
 - Organiser la prise de service décalée des salariés pour leur permettre un accès individuel au vestiaire, ou créer un vestiaire temporaire pour chaque salarié (chambre vacante par exemple).
 - Nettoyer les surfaces du vestiaire à l'arrivée et au départ de chaque salarié.

PROTECTION DU PERSONNEL ET DES CLIENTS

Le personnel d'accueil et les agents de propreté, pour maîtriser les risques de contaminations et adopter des gestes de sécurité, sont protégés et formés aux protocoles d'hygiène de base. Les consignes édictées ci-dessous s'appliquent en complément de toutes les autres préconisations :

- Protéger à travers le port d'équipement de protection individuelle adéquate et de tenues de travail :
 - Port systématique de masques et de gants.
 - Port obligatoire de vêtements de travail (blouse, pantalon, chemisier,..). Interdiction des vêtements civils. Un espace de vestiaire devra clairement être délimité pour permettre au personnel de se changer et éviter les risques de contaminations croisées.
- La formation des agents sur les thèmes suivants :
 - Une initiation à la microbiologie pour bien comprendre les contaminations et leur maîtrise.
 - Une présentation des différents types de produits détergents et désinfectants.
 - Une connaissance et maîtrise des principes de propreté : dosage, pH, temps d'action et techniques de détergence et de désinfections.

PROTECTION DES CLIENTS

Les préconisations de distanciation et le port de masques doivent être respectés. Le rôle des clients est essentiel dans le plan de maîtrise et il est important qu'ils respectent les consignes suivantes :

- Accepter l'éventualité d'une « barrière transparente » entre le/la réceptionniste et eux.
- Accepter l'idée que la chambre en recouche ne fasse pas l'objet d'un nettoyage.
- Ouvrir la fenêtre au moment de leur départ pour anticiper l'aération de la chambre.
- Respecter les distances de sécurité.
- Se désinfecter les mains à l'aide du gel hydroalcoolique mis à disposition.

PROCÉDURE POUR LES PARTIES COMMUNES

- Le parking est le premier point de contact entre le client et l'établissement. Il est nécessaire d'y afficher des visuels avec pictogrammes sur les gestes barrières classiques.
- Le hall de l'accueil : installation d'au moins un distributeur de gel hydroalcoolique sans contact de préférence avec des instructions d'utilisation précises. Les lingettes virucides sont également conseillées. Marquage au sol dès le SAS d'entrée vers la borne d'accueil et les autres accès, des repères de distanciation sociale d'au moins un mètre d'écart entre deux points. Des affiches pédagogiques illustrées doivent également être visibles.
- Espace petits déjeuners (même fermé au public) et coworking : disposition très spartiate du mobilier en adéquation avec la distanciation sociale.
- La cabine d'ascenseur : elle doit être pourvue en gel hydroalcoolique et régulièrement désinfectée.
- Les couloirs : présence de marquage au sol de la distanciation sociale et gel hydroalcoolique disponible 24H/24. /.
- Les affiches pédagogiques classiques doivent être complétées par des instructions interdisant le contact avec le personnel des étages. Les clients devront s'adresser uniquement à l'accueil en cas de nécessité.
- Les distributeurs de boissons et friandises en libre-service : ils doivent être équipés de lingettes de désinfection. L'accès aux gobelets doit être automatisé afin de manipuler un seul gobelet à la fois.
- Salle de réunion : en cas de rencontres dans ce lieu, les règles d'ergonomie et de distanciation sociale des autres espaces s'appliqueraient.

LE CHOIX DES PRODUITS

Dans le cas de la pandémie, et plus généralement pour maîtriser parfaitement les contaminations, il est primordial de bien choisir le détergent et le désinfectant. En effet, une opération de décontamination ne peut être efficace que si la surface est parfaitement propre. On ne désinfecte pas une surface sale.

- Les désinfectants ne sont parfois que bactéricides (éliminent uniquement les bactéries) ou que fongicides (éliminent les levures). Or le Covid-19 est un virus, l'usage de ce type de produits n'est donc pas suffisant. Le produit utilisé doit être virucide.
- Les produits désinfectants doivent disposer des normes virucides en vigueur comme EN 14476 et EN 16777. Les « Fiches de données de sécurité (FDS) » ou la « Fiche technique » doivent être affichées.
- Les temps de contact communiqués par le fabricant de produits et nécessaires pour réduire le nombre de virus présents sur les surfaces doivent être respectés.
- Vinaigre blanc et autres produits ménagers sont à proscrire car ce ne sont pas des désinfectants.

PROTOCOLE DE MISE EN PROPRETÉ DES CHAMBRES

Le protocole ci-dessous vient compléter les protocoles déjà en vigueur dans l'établissement :

- Aérer ou refermer la chambre ou refermer la fenêtre si le client l'avait ouverte (éviter les courants d'air)
- Nettoyer et désinfecter avec un soin particulier les poignées de portes, interrupteurs, robinets, télécommandes et tout accessoire susceptible d'avoir fait l'objet de contact.
- Ne pas secouer la literie, les rideaux, les tapis 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 les draps et serviettes usagées dans le panier à linge immédiatement (ne pas réaliser de stock provisoires dans les couloirs). Retirer l'ensemble des serviettes qu'elles aient été utilisées ou non.
- Veiller au respect strict de la séparation des flux de linge propre et linge sale.
- Ne pas entreposer les chariots de linge souillé dans des locaux ouverts aux salariés. Le linge sale ne doit pas être accessible.
- Utiliser systématiquement des gants, de préférence des gants de ménage usuels (plus épais que les gants jetables). Réaliser un lavage des mains gantées entre chaque chambre à l'aide d'un savon antiseptique de préférence.
- Le nettoyage des surfaces doit se faire à l'aide d'une lavette microfibre et d'un détergent. Pas de dépoussiérage à sec ou à la vapeur.

ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES

Le nettoyage et la désinfection des points de contact doivent être organisés de façon systématique et plusieurs fois par jour. Pour cela, utiliser un produit « détergent-désinfectant » conforme et une lavette microfibre.

Les points de contact à traiter sont principalement : les poignées de portes, les points d'appui sur les portes, les rampes d'escaliers, les interrupteurs, les bornes de paiement et les boutons d'ascenseurs.

Les revêtements de sols textiles (moquettes et tapis) peuvent faire l'objet d'un traitement approfondi à l'aide d'un produit spécifique et d'un injecteur-extracteur.

Les décorations ou objets décoratifs doivent être retirés des parties communes, en particulier ceux en matière textile (tentures, tapis décoratifs, rideaux, fauteuils, canapés,...).

PONTS DE VIGILANCE

- L'approvisionnement des consommables (hydroalcoolique, lingettes, savons, gants, sacs-poubelle...) doit être vérifié en permanence.
- Retirer des chambres l'ensemble des éléments décoratifs en textile (chemins de lits, coussins,...).
- Un temps doit être consacré aux salariés pour évoquer toutes les difficultés rencontrées dans le respect de ces nouvelles procédures et les relations avec les clients.

En signant cette présente charte, l'hôtelier s'engage à la mettre en œuvre sans réserve et à veiller à son application.

Charte rédigée le 30 avril 2020 par Roomokay.

NOM DE L'HÔTEL	RESPONSABLE DE L'ÉTABLISSEMENT