

LES 10 BONNES IDEES....

# LES 10 BONNES IDEES EN RECEPTION

1. Facilitez les réservations par téléphone, e-mail, site web et fixez des heures d'arrivées à respecter afin d'échelonner la présence des clients dans la salle de réception.
2. Maîtrisez les flux par un marquage au sol, par un circuit fléché évitant les croisements et en respectant une distance d'1 m.
3. Mettez en place un distributeur automatique de gel hydro-alcoolique (sinon manipulé par le réceptionniste).
4. Développez les check-in et check-out sans contact. Envoyez le projet de facture par email la veille de son départ, pour qu'il en prenne connaissance. Si le client souhaite une facture acquittée, informez-le de l'envoi par défaut sous format électronique.
5. Si la réception n'est pas équipée d'une vitre ou d'un plexi, veillez scrupuleusement au respect des distances. Privilégiez le paiement sans contact. Utilisez un support lavable si le paiement est effectué en monnaie, et pour la remise des clés ou de documents. Installez une boîte ou un panier pour récupérer les clés au départ du client.
6. Nettoyez et désinfectez régulièrement les points de contact : TPE (terminal de paiement électronique), téléphones, claviers d'ordinateur, autres surfaces touchées, ...).
7. Mettez à disposition des clients, sur demande, des produits d'accueil et d'hygiène, stylos et papiers, qui ne sont plus proposés dans les chambres.
8. Optimisez les rondes de nuit en incluant la désinfection des principaux points de contact parmi la check-list de la tournée.
9. Formez l'équipe de réception sur la procédure à suivre en cas de suspicion de contamination au COVID-19, pour savoir guider le client concerné, par téléphone.
10. Attribuez, si possible, des outils de travail individuels : téléphone, ordinateur, tablette, stylo, casque et micro, ... à désinfecter à chaque changement de shift.

# LES 10 BONNES IDEES EN HEBERGEMENT

1. Adaptez le plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement : • en évitant si possible le travail a 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 d'une chambre, • en prévoyant les précautions à prendre pour la manipulation des draps potentiellement contaminés, notamment lors des recouches, • en prévoyant la conduite à tenir en présence de linge manifestement souillé (protection individuelle...).
2. Attendez quelques heures – si possible – après le départ du client avant de débiter un nettoyage à blanc. Aérez au moins 15 min plusieurs fois par jour.
3. Vérifiez que les informations à destination du client, sur la nouvelle organisation de l'établissement, soient bien en place. Lui suggérer de participer à certains actes (dépôt des serviettes dans la douche, respect des gestes barrières...).
4. Attribuez dans la mesure du possible un chariot et des outils de travail individuels. Préparer minutieusement son chariot ou son panier individuel, pour ne rien oublier (dont gants, gel hydro-alcoolique, masques...).
5. Évitez tout procédé de ménage ayant pour conséquence la formation de projections de particules dans l'air (aspirateur...). Si l'aspirateur est indispensable (moquette), celui-ci doit être équipé de filtres HEPA. Ne pas secouer la literie ou les serviettes et évitez tout contact du visage avec la literie, les serviettes, ou tout objet qui aurait pu être en contact avec un client. Ne surdosez pas les produits.
6. Enlevez les cartes et menus, flyers, couvre-lits et coussins décoratifs puis précisez que les stylos et carnets papiers sont disponibles sur demande à la réception. Ajustez le linge de salle de bain selon le nombre d'occupants.
7. Nettoyez avec un soin particulier les poignées, interrupteurs, robinets, dispensers, bouton de chasse d'eau, télécommandes, téléphone, coffre, sèche-cheveux, électro-ménager, plateau de courtoisie, chaises, accoudoirs... et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main. Respectez les consignes de dosage, température de l'eau, temps de contact... Si possible revenez en milieu d'après-midi dans les chambres pour passer une lingette sur les points de contact de la chambre.
8. Ne distribuez plus les produits d'accueil en salle de bain pour les recouches. Indiquez qu'ils sont disponibles sur demande à la réception. Après le départ du client, récupérez et stockez séparément les produits non utilisés puis notez la date de la semaine sur le carton de stockage.
9. Mettez draps et serviettes usagées dans le panier ou le sac immédiatement. Veillez au respect des distances et le croisement entre propre et sale (linge, draps, poubelles...). Ne stockez pas le linge souillé dans des locaux ouverts aux salariés.
10. Lavez-vous systématiquement les mains gantées à l'eau et savon ou au gel hydro-alcoolique entre deux chambres. En cas de gants jetables, mettez-les à la poubelle des ordures ménagères.

# LES 10 BONNES IDEES EN ESPACES ET SANITAIRES COMMUNS

1. Augmentez la fréquence du nettoyage des parties communes. 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.
2. Préférez un lavage-désinfection humide. Aérez au moins 15 min. plusieurs fois par jour et laissez le soleil rentrer autant que possible. Maintenez les portes des sanitaires ouvertes. Réduisez l'utilisation d'aspirateur, sinon équipez l'appareil de filtres HEPA. Désactivez les sèche-mains électriques et retirez les brosses WC.
3. Désinfectez les surfaces de contact : digicode, poignées (portes, fenêtres, meubles...), interrupteurs, WC (abattant, chasse d'eau, distributeur de papier), lavabos (robinet, distributeur, distributeur de serviette, prise électrique...), douches (pommeau, robinet, réceptacle, tablette pour savon...), rampes et rambardes, tables, chaises, fauteuils, casier à courrier, consignes...
4. Mettez en place des outils de traçabilité des actions de nettoyage : par exemple nominatifs, horodatés et signés par chaque collaborateur, à chaque passage. Indiquez, par exemple, sur la porte de la chambre que personne n'y est entré depuis son nettoyage complet !
5. Vérifiez toutes les 3 heures la présence de savon dans les sanitaires. Affichez les mesures barrières et les recommandations de lavage régulier des mains. Installez un distributeur automatique de gel hydro-alcoolique dans les principaux lieux de passage.
6. Désinstallez le business center (ou laissez juste un écran diffusant des informations locales), les réfrigérateurs partagés, ainsi que les machines à boissons ou distributeurs qui étaient en libre accès.
7. Espacez à 2 m les sièges et tables disponibles. Eventuellement réduisez la capacité d'accueil du lieu. Créez un sens de circulation pour limiter les croisements, avec marquage au sol.
8. Eventuellement fermez un lavabo sur deux dans les toilettes pour avoir plus de 1 m. d'écart entre chaque. Gérez l'attente au bloc sanitaire en matérialisant une file et en limitant le nombre de personne en même temps.
9. Incitez par un affichage à prendre l'ascenseur un par un (ou par famille, ou deux par deux s'il fait plus de 4 m<sup>2</sup>) pour le respect de la distanciation physique. Désinfectez les boutons d'ascenseur toutes les 3 heures.
10. Réduisez la climatisation au strict nécessaire. Nettoyez plus souvent les filtres des climatiseurs et des centrales de traitement de l'air. Préférez l'usage de filtres à air haute efficacité (dit HEPA). Désactivez la recirculation de l'air.

# LES 10 BONNES IDEES EN PDJ, BAR, RESTAURANT

1. Gérez l'affluence en prenant les réservations et commandes par téléphone tout en proposant plusieurs horaires pour offrir 2 voire 3 services.
2. Privilégiez le petit-déjeuner en chambre, le room service ou la livraison à l'emplacement du camping. Déposez le plateau devant la porte, sollicitez le client et laissez le prendre et installer son plateau, en contact visuel à distance (ne pas entrer dans la chambre). Une fois le repas terminé, le client déposera son plateau devant sa porte.
3. Sinon en cas de repas en salle, supprimez les vitrines et buffets en libre-service. Préparez des plateaux individuels, au nom du client, à récupérer sur une table dédiée, avec file d'attente marquée au sol tous les 1 m.
4. Rangez les cartes et menus papiers. Affichez les plats, suggestions et cocktails sur ardoise. Diffusez les menus sur les écrans TV en chambre ou dans les parties communes.
5. Utilisez des pinces pour servir pain, viennoiseries, buffets... Optez pour un service à l'assiette et à la minute, plutôt qu'un buffet. Supprimez toutes manipulations par les clients des produits mis en commun.
6. Espacez les tables à 1 m. minimum de distance, si possible en quinconce. Comptez au moins 4 m<sup>2</sup> par personne. Préférez une mise en place pour 2 à 10 personnes. Réaffectez une salle de réunion pour disposer d'espaces supplémentaires.
7. Mettez à disposition un distributeur automatique de gel hydro-alcoolique à l'entrée de la salle. Nettoyez et désinfectez les tables et chaises après chaque client. Vérifiez l'état des sanitaires toutes les heures et la présence de savon.
8. Assurez si possible le service avec un masque, tant en salle qu'en room service. Prévoyez un ou plusieurs passages pour récupérer les plateaux.
9. Affichez que les commandes ne se font plus au bar, mais par téléphone. Montez les boissons en chambre ou sinon effectuez le service uniquement à table. Réduisez et adaptez les happy-hours, jeux, animations et soirées festives collectives à la capacité d'accueil du bar.
10. Indiquez que les paiements s'effectuent par carte bancaire uniquement, sans contact de préférence. Désinfectez le TPE après chaque utilisation avec une lingette désinfectante.

# LES 10 BONNES IDEES EN CUISINE

1. Laissez les livreurs déposer les marchandises en se tenant à distance. Demandez-leur de porter gants et masques (affichage). Réduisez l'accès à l'économat aux personnes extérieures au service.
2. Aménagez une zone d'attente pour les produits non alimentaires ou secs, non périssables. Désinfectez les. Maintenez une désinfection des fruits et légumes dans les mêmes conditions qu'auparavant, dans le cadre de la démarche HACCP. Veillez seulement à l'organiser immédiatement après le décartonnage.
3. Restez vigilant aux risques de contaminations croisées sale et propre. Différenciez et matérialisez les accès aux cuisines pour garantir la marche en avant.
4. Limitez le nombre de personnes en cuisine au strict nécessaire. Veillez au respect des distances sur les postes de travail. Positionnez-vous en décalé plutôt qu'en face à face. Évitez les changements de postes.
5. Organisez la mise en place et la répartition des tâches dans le temps et l'espace, pour chaque employé, afin d'éviter les interactions, les croisements et les allers-retours inutiles par exemple vers les chambres froides. Attribuez des outils de travail individuels propres à chaque cuisinier (ustensiles, couteaux...).
6. Portez systématiquement charlotte et masque. Lavez la tenue chaque jour à 60°C minimum. Pour les plongeurs, mettez en plus à leur disposition des tabliers ou surblouses à usage unique, ainsi que des lunettes, pour les protéger d'éventuelles projections.
7. Veillez au bon fonctionnement de la hotte aspirante. Augmentez la fréquence de changement et d'entretien des filtres. Aérez en ouvrant les fenêtres et coupez la recirculation de l'air (si moustiquaire).
8. Nettoyez et désinfectez chaque poste de travail, entre chaque service, ainsi que tous les équipements fixes ou mobiles et les ustensiles utilisés. Lavez-vous régulièrement les mains au savon, ou désinfectez-les au gel hydro-alcoolique.
9. Vérifiez que les températures en plonge soient bien respectées (lavage à 50-60°C, rinçage à 70-80°C).
10. N'utilisez que des poubelles à pédale. En fin de journée, fermez hermétiquement les sacs de déchets. Portez les poubelles au local déchet avec des gants. Lavez-vous les mains à l'eau savonneuse.

# LES 10 BONNES IDEES EN BLANCHISSERIE BUANDERIE

1. Organisez le planning et les espaces de travail pour limiter le nombre de personnes, les interactions et maintenir une distanciation physique de 2 m. Adoptez des outils de travail individuels si possible.
2. Restez vigilants sur le respect de la marche en avant et évitez le croisement entre propre et sale. Matérialisez au sol les circulations. Prévoyez une zone spécifique pour entreposer le linge sale. Stockez le linge propre dans des endroits fermés.
3. Gérez le linge sale avec une tenue adaptée (manches longues) et avec des gants. Changez de vêtement de travail quotidiennement. Lavez-les dans un cycle à 60°C minimum.
4. Anticipez 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.
5. Ne traitez plus le linge client.
6. Ne secouez pas les draps et le linge. Ne plaquez pas les draps et le linge contre vous. Supprimez le brossage du linge.
7. Lavez les linges dans un cycle à 60°C minimum. Privilégiez un dosage automatique des lessives.
8. Mettez en place un protocole pour gérer et nettoyer tout linge ou tenue potentiellement contaminée (de la chambre jusqu'à la buanderie), par exemple avec des sacs identifiables, fermés hermétiquement et jetables.
9. 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.
10. Pour les laveries collectives en camping, organisez deux à trois nettoyages et désinfections des lieux et des équipements par jour. Aérez au moins 15 min plusieurs fois par jour.