



VOUS TRAVAILLEZ DANS l'hôtellerie

réceptionniste ou veilleur de nuit

QUELS SONT LES RISQUES DE TRANSMISSION DU COVID-19 ?

Quand vous êtes touchés par un postillon ou une gouttelette contaminée :

Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit (même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection).

Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :

Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées.

Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées...), le virus peut survivre quelques heures à quelques jours.

Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez,

si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

3

PHASES
ESSENTIELLES
DANS TOUTE
ACTION

1 PRÉPARER

> Accueil, séjour et départ du client

- systématisez les réservations par téléphone, e-mail, site web ;
- fixez si possible des heures d'arrivées à respecter afin d'échelonner la présence de clients dans la salle de réception ;
- rédigez une affiche précisant les consignes et modalités de fonctionnement pour le client ;
- expliquez en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire ;
- adaptez la banque d'accueil pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus d'1 m et dédiez un poste à chaque salarié ;
- prévoyez une zone de dépose des clés/cartes et documents ;
- proscrivez si possible la signature sur facture ou réservation ;
- mettez en place à l'accueil une barrière rigide type plexiglas ou film plastique transparent ;
- matérialisez par tout moyen une distance de 1 m entre les clients à l'accueil ;
- nettoyez fréquemment les poignées de porte, boutons d'ascenseur, interrupteurs,..., et de manière générale toutes surfaces susceptibles d'avoir été en contact avec les mains ;
- établissez et matérialisez un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter la distanciation sociale ;
- réglez l'ensemble des conditions de départ avec les clients par téléphone ou par e-mail ;
- fixez une heure de départ à respecter et échelonnez les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception ;
- préparez en amont les documents indispensables et si possible envoyez les factures par e-mail ;
- assurez un nettoyage désinfectant des clés/badges et autres matériels déposés par le client et de la zone de dépose ;
- suspendez le service de garde des bagages.

> Établissez un plan de nettoyage avec périodicité et suivi

- des surfaces de travail ;
- des équipements de travail ;
- des poignées de portes et boutons ;
- des zones de paiement ;
- des rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, et plus généralement de tout objet et surface susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains) ;
- des équipements de travail communs et collectifs (machines à café, photocopieurs,...).

> Si possible laissez les portes ouvertes tout en veillant à réguler les flux de clientèle.

> Mettez en permanence à disposition à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-mains à usage unique, sacs-poubelle.

| **Vêtements professionnels**> **habillage/déshabillage :**

- prévoyez une arrivée échelonnée des salariés pour permettre à chacun de se changer individuellement dans le vestiaire ou attribuez des locaux distincts pour chacun des salariés (chacun devant être pourvu des consommables de nettoyage et d'hygiène) ;
 - procédez au nettoyage des surfaces du vestiaire à l'arrivée de chaque salarié et à son départ ;
 - prévoyez une poubelle à pédale dans les vestiaires ;
 - si le nettoyage des vêtements est externalisé, prévoyez un bac pour les vêtements de travail sales, sinon prévoyez un contenant à usage unique par salarié pour leur transport ;
 - faites changer les vêtements de travail à chaque prise de poste ou mettez à disposition une blouse à usage unique ;
 - prévoyez une zone de stockage des sacs hermétiques de vêtements sales et un retour des vêtements propres dans une zone accessible au seul livreur en veillant à limiter les contacts ; à défaut, respectez des distances minimales.
- > attribuez des outils de travail individuels : téléphone, tablette, stylo, casque et micro audio, etc.

2 RÉALISER



- > **Nettoyez le poste de travail** au moins au début et à la fin de la prise de poste.
- > **Les commandes de room service client doivent se faire par téléphone** ; puis la commande est déposée devant sa porte. Prévoyez une zone de dépose des plateaux par le client au niveau de chaque étage.
- > **Pour les rondes de nuit**, limitez-les et se laver impérativement les mains après chaque ronde.
- > **Installations sanitaires/salle de pause restauration:**
 - faites prendre les repas en horaire décalé et avec respect de la distance de 1 m minimum à table ;
 - définissez le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laissez que le nombre de chaises suffisant ; marquez l'emplacement des chaises au sol ;
 - nettoyez la salle de pause et toute surface ou équipements en contact avec les mains après chaque pause.

Attention: Un risque peut en cacher un autre !

Assurez-vous que l'attention portée au risque d'infection ne conduit pas à occulter ou réduire l'attention portée aux risques propres aux activités de l'entreprise (agressions, chutes, etc.).

Les préconisations de la présente fiche sont susceptibles d'être complétées ou ajustées en fonction de l'évolution des connaissances.

Consultez régulièrement le site

www.service-public.pf/trav pour leur actualisation.

3 VÉRIFIER



- > **Veillez au suivi du plan de nettoyage** (affichage d'une fiche de passage horodatée et signée).
- > **Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables:** gel hydroalcoolique, savons, essuie-mains à usage unique, lingettes, sacs-poubelle,...).
- > Évacuez les déchets régulièrement.
- > **Vérifiez le nettoyage régulier des sanitaires** au moins deux fois par jour, et assurez-vous en permanence de la présence de savon et moyens de séchage.
- > Procédez à des retours et partages d'expérience des aléas de la journée tout en respectant la distanciation entre individus pour adapter l'organisation du travail et les mesures initialement prévues.
- > Prenez des nouvelles de l'état de santé (éventuels symptômes, ressenti psychologique, appréhension, incompréhension...) de vos collaborateurs régulièrement.

