



Hôtels – Restaurants : comment réussir votre reprise en toute sécurité ?

Webinaire | 28 mai 2020

Sommaire

1. Introduction
2. Prévention collective
3. Prévention individuelle
4. Aide financière et dispositif d'appui
5. Prévention poste par poste



Introduction – Nos objectifs

**Vous aider à comprendre
et vous approprier les nouvelles règles
dans le contexte du COVID-19**

Vous accompagner dans ce changement

COVID-19

- ▶ **Transmission** par la projection de gouttelettes infectieuses (postillons) vers les autres et sur les surfaces :
 - ▶ Parler : environ 1,5m
 - ▶ Eternuer, tousser : jusqu'à 5-6 m
- ▶ **Risque de contamination :**
 - ▶ En inhalant
 - ▶ En touchant une surface contaminée puis en portant les mains ou un objet contaminé à notre visage : nez, yeux et bouche sont des portes d'entrée pour le virus.



La prévention est :
d'abord COLLECTIVE
puis individuelle.

Elle doit être ANTICIPÉE !

Protocole national de déconfinement

Mesures barrières au travail



- Limitez les déplacements et les contacts au strict nécessaire, évitez les rassemblements.**


- Respectez une distance de sécurité d'au moins 1 mètre (2 mètres si possible) avec les collègues, les clients et les fournisseurs.**

- Saluez vos collègues sans leur serrer la main, sans leur faire la bise et sans accolade.**

- Lavez-vous régulièrement les mains avec de l'eau et du savon et essuyez-les avec du papier à usage unique, ou utilisez une solution hydroalcoolique.**

- Évitez d'avoir touché les yeux, le nez ou la bouche.**

- Toussez ou éternuez dans votre coude, mouchez-vous et cachez dans un mouchoir en papier que vous jetez immédiatement à la poubelle.**



Le port du masque ne dispense pas des mesures barrières.

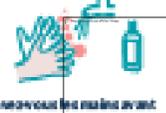
www.inrs.fr

Mesures barrières au travail

Repas et pause

Dans les restaurants d'entreprise et dans les salles de repas mis à disposition :

- Respectez les plages horaires fixées pour réguler le nombre de personnes présentes en même temps.**

- Lavez-vous les mains avant et après le repas avec de l'eau et du savon et essuyez-les avec du papier à usage unique, ou utilisez une solution hydroalcoolique.**

- Respectez les armoires au sol permettant la distance de sécurité dans la file d'attente.**

- Gardez une distance d'au moins 1 mètre (2 mètres si possible) avec votre/tes collègue/s.**

- Respectez les protocoles de la table et des chaises.**


Dans les espaces de convivialité et les autres lieux de pause collectifs (salle de pause, machines à café...) :

- Respectez les horaires autorisés de façon à observer la distance de sécurité.**

- Si vous une distance d'au moins 1 mètre (2 mètres si possible) avec votre/tes collègue/s.**

- Limitez le temps de présence dans ces espaces collectifs.**


Le port du masque ne dispense pas des mesures barrières.

www.inrs.fr

Mesures barrières au travail

Réunion

- Évitez les réunions en présentiel. Privilégiez la communication par courrier électronique, téléphone, audio- ou visioconférence.**

- Si une réunion est indispensable en présentiel :**
 - Limitez le nombre de participants lors de l'organisation de la réunion de façon à respecter une distance d'au moins 1 mètre (2 mètres si possible) entre chaque participant.**

 - Lavez-vous les mains avant et après la réunion avec de l'eau et du savon et essuyez-les avec du papier à usage unique, ou utilisez une solution hydroalcoolique.**

 - Saluez vos collègues sans leur serrer la main, sans leur faire la bise et sans accolade.**

 - N'échangez pas de matériels lors de la réunion : stylos, documents, dossiers, ordinateurs...**

 - Aérez la salle au maximum.**

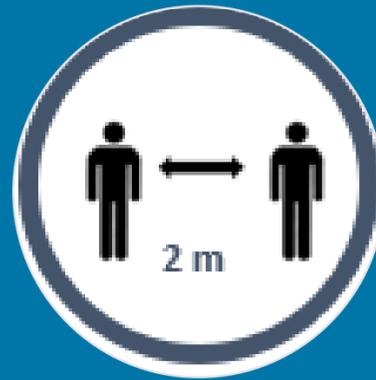

Le port du masque ne dispense pas des mesures barrières.

www.inrs.fr

Se protéger



Gestes
barrières



Distanciation
2 mètres



Masque en
complément

A APPLIQUER POUR SE PROTEGER ET PROTEGER SON ENTOURAGE

Anticiper : Combien de clients puis-je accueillir ?



Calculer l'occupation maximale des espaces (« jauge »)

Défini le nombre de personnes (salariés et clients) dans un même espace en simultané

Surface résiduelle/4m² = nombre maxi

Référence : <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>

Permet de garantir une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne (dans toutes les directions)



*Etablissement dont surface résiduelle de 160 m²
pourrait accueillir simultanément 160/4 = 40 personnes
(clients + salariés)*

Anticiper : MAVImplant

MAVIMPLANT : Outil d'aide à la conception de votre futur local de travail en lien avec votre activité



- ▶ Optimisation du futur fonctionnement de votre établissement
- ▶ Création d'une maquette virtuelle 3D
- ▶ Mise à disposition de conseils pour améliorer les conditions de travail de votre personnel et pour prévenir les accidents et les maladies professionnelles liés à vos activités.



<http://hotellerie-restauration-mavimplant.inrs.fr/index.html>

Anticiper : Gestion des flux

Gérer les flux de personnes dans mon ERP

- ▶ **Plans de circulation obligatoires** : sous une forme incitative plus que contraignante (fluidifier plutôt que ralentir)
 - ▶ Sens unique de circulation, portes d'entrées et de sorties différenciées
 - ▶ Zones d'attentes : marquage au sol : entrées, sorties...
- ▶ Réorganisation de l'espace pour éviter ou limiter au maximum les croisements
- ▶ Anticiper les périodes d'affluence
- ▶ Informer les clients en amont est essentiel, par tout moyen : horaires fixes à la réservation, affichage du taux d'occupation en temps réel à l'entrée, historique sur les sites web des périodes d'affluence

Anticiper le retour au travail

Evaluer les risques associés à la situation épidémique

- ▶ Désigner un référent Covid-19 : référent sécurité dans l'entreprise
- ▶ Mettre à jour le DUERP et y annexer les mesures Covid prises : identifier les postes les plus exposés et les situations de travail à forte interaction, avec mise en place d'actions générales pour l'entreprise et spécifiques pour les postes identifiés
- ▶ Revoir les protocoles en place en prenant en compte le mode « dégradé » et adapter avec la réalité du travail
- ▶ Informer, former et associer les salariés
- ▶ Associer votre Service de Santé au Travail à votre démarche

Les mesures de protection relatives à la lutte contre la COVID ne doivent en aucun cas faire oublier les risques liés à l'activité de l'entreprise.



Prise en charge d'un salarié ou d'un client suspect COVID-19

Base de la prise en charge :

isolement | protection | recherche de signes de détresse

- ⦿ Isolez la personne si possible vers un local dédié et en appliquant les gestes barrière
- ⦿ En l'absence de signe de détresse :
 - ⦿ demandez à la personne de contacter son médecin traitant, ou tout autre médecin
 - ⦿ puis organisez son retour à domicile, selon l'avis médical
- ⦿ En cas de signe de détresse, appelez le SAMU : 15
- ⦿ Après la prise en charge de la personne :
 - ⦿ prévenez le service de santé au travail
 - ⦿ suivez ses consignes, y compris pour l'hygiène du poste de travail et le suivi des salariés contacts

Anticiper le retour au travail

Faciliter le retour au travail des salariés

- ▶ **Prévoir un temps d'accueil « sécurité biologique » :** consignes, équipements de protection, matériels ou outils pour éviter le partage, kit de retour
- ▶ Créer une **cellule d'écoute** : partager les difficultés ressenties, les remontées d'informations



Consignes



Gel
hydroalcoolique



Masque

Mettre en place une politique globale d'hygiène

Mettre en place des protocoles spécifiques de nettoyage :

- ▶ De tout ce qui est régulièrement touché (point de contact) : rampes d'escaliers, boutons des ascenseurs, bornes d'accueil du public, badgeuse, poignées de porte, interrupteurs, boutons de l'imprimante, des commandes de machines, des TPE...
- ▶ Sols, surfaces de mobilier
- ▶ Sanitaires
- ▶ Vêtements de travail
- ▶ Vérifier l'approvisionnement et la disponibilité en matériel



Prévoir la traçabilité des actions de nettoyage :



Notamment en cas de succession d'équipes

Intensifier le nettoyage et augmenter sa fréquence !

Mettre en place une politique globale d'hygiène

Nettoyer et désinfecter

- ▶ Porter les EPI
- ▶ Préférer le balai humide. Eviter l'aspirateur.
- ▶ Moquettes : dépoussiérées au moyen d'un aspirateur muni d'un filtre HEPA
- ▶ Aérer après le nettoyage : 3 fois par jour pendant 15 minutes
- ▶ Désinfectant commercial (norme NF EN 14476/ eau de javel à 0,5%, eau oxygénée à 0,5%, éthanol à 70%)



Vêtements de travail et effets personnels

- ▶ A la prise de poste :
 - ▶ se changer avec un vêtement propre
 - ▶ laisser ses effets personnels au vestiaire (téléphones, clefs)
- ▶ Nettoyer quotidiennement les vêtements de travail à 60°C pendant 30 minutes

Mettre en place une politique globale d'hygiène

Hygiène au contact des clients

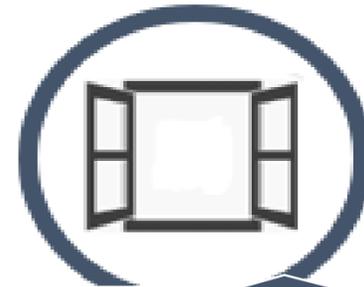
- ▶ Prévoir une désinfection des mains à l'arrivée des clients
- ▶ Installer des pare-gouttelettes, des parois plexiglas où cela est techniquement possible (comptoir d'accueil, caisse, buffet...)
- ▶ Mettre des films étirables sur les objets manipulés par les clients
- ▶ Exiger le port de masques, éventuellement en distribuer :
 - ▶ dans les espaces clos et confinés
 - ▶ si la distance de 2 m ne peut pas être respectée



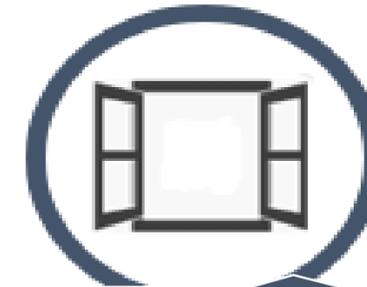
Ventilation mécanique et climatisation

Procéder à une aération régulière des pièces par les ouvertures naturelles :

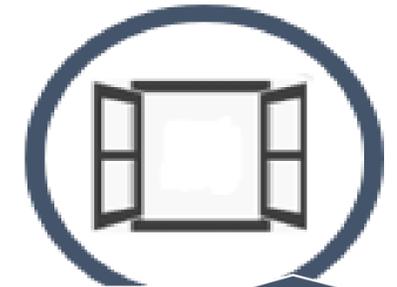
- ⌚ 15 minutes 3 fois/jour



15 minutes



15 minutes



15 minutes

Proscrire le brassage d'air ambiant :

- ⌚ Ventilateur fixe ou mobile
- ⌚ Climatiseur fixe ou mobile

Ventilateur mobile



Climatiseur mobile



Climatiseur fixe



Ventilation mécanique et climatisation

- Ⓣ **Renouveler l'air avec un apport extérieur :**
 - Ⓣ Ne pas désactiver la ventilation la nuit et le week-end (vitesse réduite)
 - Ⓣ Forcer la ventilation au moins 2 heures avant l'ouverture des locaux
 - Ⓣ Garder la ventilation des toilettes en fonctionnement 24h/24 et 7j/7
- Ⓣ **Proscrire le recyclage d'air :**
 - Ⓣ Basculer les unités de traitement d'air avec recirculation à 100% d'air neuf

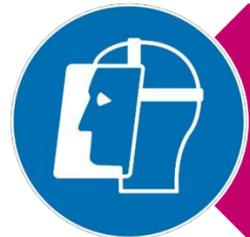


***LA PREVENTION
INDIVIDUELLE***

Fournir les équipements de protection nécessaires à l'activité



Masques obligatoires lorsque la distanciation sociale ne peut pas être respectée et lorsque des mesures spécifiques l'imposent



Eventuellement visière ou écran facial si contact étroit avec public
Ou effort physique important



Tablier ou blouse



Gants

Les différents types de masques



	Masque chirurgical	Masque FFP1,2,3 sans valve	Masque FFP1,2,3 avec valve	Masque grand public catégorie 1	Masque grand public catégorie 2
Usagers	Santé et professionnel spécifique	Santé et autre professionnel selon les risques dans l'activité (BTP)		Personnel avec contact régulier	Personnel avec contact occasionnel
Performances de filtration	I 95% II 98% IIR 98% 3 microns	FFP1 80%	FFP2 94% 0,6 microns	90%	70% 3 microns
Vous protège	Partiellement - ne protège pas des petites particules en suspension dans l'air	Oui		Partiellement – ne protège pas des petites particules en suspension dans l'air	
Protège les autres	4h Max	Oui	8h Max Non	Oui	4h Max
Durée du port					
Marquage Exigences	CE, référence datée de la norme EN 14683 , type de masque	CE, référence datée de la norme EN 149 , classe d'efficacité		Performances de filtration et logo garantissant la filtration pour au moins 5 lavages (réutilisables)	

Les 4 étapes pour une bonne utilisation du masque

1. Hygiène

Lavage des mains avec du savon ou gel hydroalcoolique pendant 20 à 30 secondes avant de positionner/retirer le masque

2. Port du masque

- ▶ Placer le masque dans le bon sens
- ▶ Bien l'ajuster et couvrir nez-bouche-menton



3. Retrait du masque

- ▶ Se laver les mains avant et après
- ▶ Retirer le masque par les élastiques sans toucher le devant

4. Élimination ou lavage du masque

- ▶ Jeter dans un double sac poubelle et conserver 24h
- ▶ Laver selon notice

Visière ou écran facial



- ◊ **Protection large du visage (yeux, nez et bouche) pour le personnel affecté à des postes avec un contact régulier avec le public.**
- ◊ Equipement de protection des yeux et du visage, selon la norme **EN 166**.
- ◊ Protège une grande partie du visage mais ne protège pas des particules en suspension : n'a pas l'efficacité de filtration des masques (*avis du Haut Comité en Santé Publique*)



- ◊ **Associer le port d'une visière + un masque**
- ◊ Sauf dans les situations où le port du masque est contraignant (effort physique important). Dans ce cas, demander l'avis de votre médecin du travail.

La visière n'est pas un équipement de protection respiratoire.

AIDE FINANCIERE : OBJECTIF REPRISE
appui pour fiabiliser
la reprise ou la poursuite d'activité
des TPE-PME

Subvention « Prévention Covid »

TPE – PME

- 1 à 49 salariés
- Travailleur indépendant sans salarié

Achats ou locations
du 14 mars au
31 juillet 2020

- Mesures barrières et distanciation
- Mesures hygiène et nettoyage

Subvention de 50% HT,
plafonné à 5000€

- 1000€ HT minimum d'investissement
- 500€ HT pour le travailleur indépendant



Objectif reprise : TPE et PME

Depuis le 19 mai 2020, le Ministère du Travail lance « Objectif reprise »

Dispositif d'appui pour aider les entreprises de **moins de 250 salariés**



**PREVENTION
POSTE PAR POSTE**

Réception et Accueil

Prévention collective : mesures organisationnelles spécifiques

Privilégier l'information dématérialisée : réservation, facturation, mettre en place un écran, supprimer les brochures touristiques en libre accès

Anticiper les flux : Conseiller de fixer un horaire d'arrivée aux clients



Si possible, **laisser les portes ouvertes** pour limiter les contacts avec les poignées

Station de solution hydro-alcoolique à disposition (personnel et clients)

Informar la clientèle (affichage) des mesures préventives mises en place

Réorganiser le comptoir

Réception et Accueil

Prévention individuelle : mesures de protection

Mettre en place une **paroi plexiglas** sur le bureau d'accueil entre le réceptionniste et le client

Désinfecter régulièrement le poste de travail : éviter les partages entre salariés, un seul utilisateur par poste



Mettre en place un TPE pour le paiement, privilégier le paiement sans contact, réceptacle nettoyable pour les espèces, désinfecter entre chaque usage

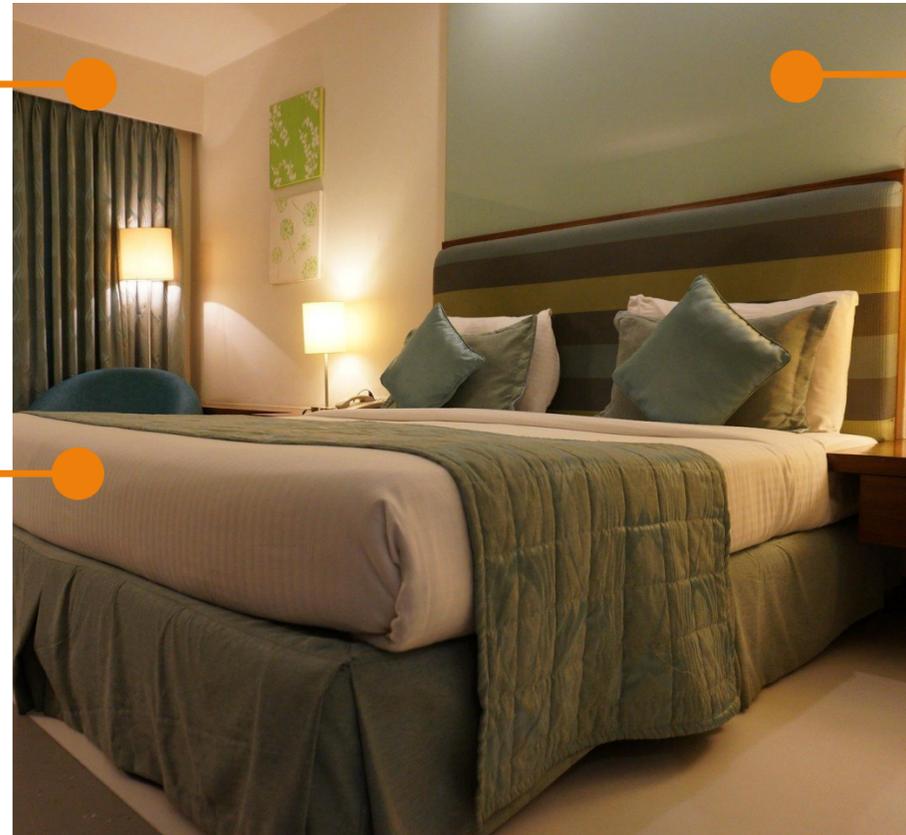
Désinfecter les clefs et cartes magnétiques à chaque retour client : idéalement le client garde les clefs du début à la fin de son séjour

Chambres

Nettoyage des chambres : Mesures organisationnelles spécifiques

Mettre à disposition sur le chariot des solutions hydroalcooliques, des lingettes et produits désinfectants

Informez le client des nouvelles procédures mises en place et lui suggérez de participer à certains actes :
mise des serviettes dans un contenant prévu à cet effet en chambre ou à l'extérieur, ouverture de la fenêtre de chambre avant de la quitter...

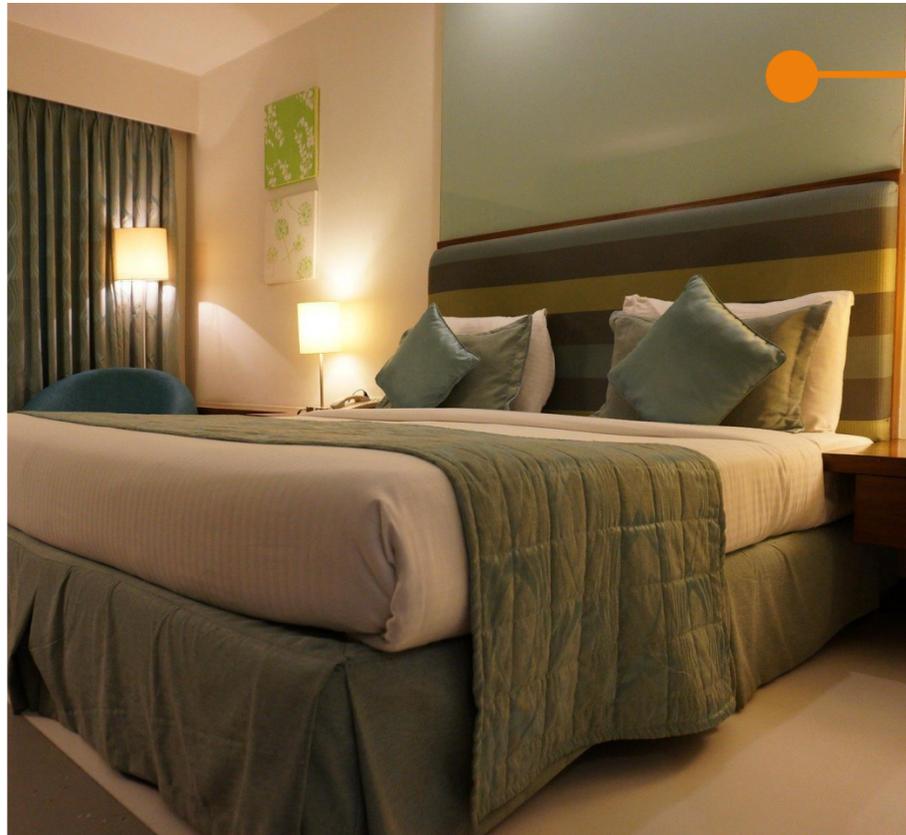


Organiser les nouvelles modalités de travail :

- Augmenter le temps dédié au nettoyage des chambres : si possible attendre 24h après le départ du client avant de débuter le nettoyage
- Faire uniquement le nettoyage à la fin du séjour : sursoir aux découches
- Dédier un chariot par personne
- Proscrire le travail à 2
- Anticiper la préparation de son matériel pour éviter les déplacements inutiles

Chambres

Nettoyage des chambres : Mesures organisationnelles spécifiques



Mesures de nettoyage des chambres

- Aérer immédiatement la chambre. Maintenir l'aération pendant toute la durée de nettoyage.
- Ne secouer pas le linge
- Eviter tout contact du visage avec la literie, les serviettes, ou tout objet qui aurait pu être en contact avec un client
- Stocker le linge usagé ou souillé dans des sacs hermétiques
- Si utilisation d'un aspiration : uniquement muni d'un filtre HEPA
- Se laver ou désinfecter les mains ou les gants entre chaque chambre
- Porter un masque et les gants habituels

Petit déjeuner / Bar hôtel

Prévention collective : Mesures organisationnelles spécifiques

Privilégier le service en chambre :

- Le personnel dépose le plateau devant la porte de la chambre
- Il reste en contact visuel avec le client sans entrer dans la chambre
- Le client est sollicité à prendre son plateau puis le redéposer devant la porte



Limiter autant que possible le service au buffet, si maintien du buffet :

Préparer les plateaux en amont :

- prendre la commande du client
- retrait du plateau par le client ou service à table
- fournir un kit de service individuel au client (couverts, pinces pour se servir)

A défaut, mettre un serveur au buffet :

- assurer une disposition des aliments espacée sur le présentoir
- supprimer les condiments communs (sel, poivre...), proposer des sachets individuels
- suspendre l'utilisation des fontaines à eau et des carafes au profit de bouteilles d'eau individuelles

Petit déjeuner / Bar hôtel

Prévention individuelle : mesures de protection

Mettre en place des plexiglas au niveau des buffets et du bar :

pour éviter les contacts trop proches entre clients, entre clients et personnels, entre clients et aliments

Port du masque pour le personnel



Port du masque pour les clients lorsqu'ils ne mangent pas ou se déplacent

Supprimer les tabourets de bar, trop de proximité avec le personnel et entre clients

Restauration (sur place/à emporter)

Prévention collective : Mesures organisationnelles spécifiques

Donner les consignes et informations aux clients à leur arrivée : affichage si nécessaire

Pas de vestiaires (ou vêtements manipulés par les clients)

Proscrire l'alimentation en libre accès : réfrigérateur, distributeur de boissons



Afficher le menu sur un support visible de tous : ardoise, écran ou autre, application sur le téléphone, QR code

10 personnes maximum par table, espacer les tables d'au moins 1 mètre, marquage des places à table, retrait de chaises

Hôtellerie : proposer le service en chambre

Réserver les menus et commandes à l'avance si possible : privilégier les commandes préalables par téléphone, fixer un horaire de retrait de la commande

Restauration : Cuisine

Prévention collective : Mesures organisationnelles spécifiques

Eviter le partage de matériel individuel (couteaux, ustensiles de cuisine...)

Prévoir des poubelles et lave-mains à commande non manuelle en nombre suffisant

Vérifier le bon fonctionnement des hottes de cuisine et aérer plusieurs fois pendant le service



Réception marchandise :

- Prévoir une zone de dépose en extérieur pour l'arrivée des produits
- Retirer et jeter les emballages, puis laver les mains
- Aménager une zone d'attente pour les produits non alimentaires ou secs, non périssables. Patientez 12 à 24h avant de les manipuler

Restauration : Cuisine

Prévention individuelle : mesures de protection

Se laver les mains
toutes les 30 min
pendant le service

**Porter obligatoirement
un masque** lors de la
cuisson et du dressage
des assiettes et si les
distances physiques ne
peuvent pas être
respectées



Porter obligatoirement une **charlotte**

Laver le matériel et les ustensiles de
cuisine à **60°C**

Désinfecter régulièrement le matériel
et les surfaces

Blanchisserie

Prévention collective : Mesures organisationnelles spécifiques

Protocole de prise en charge du linge potentiellement contaminé (sacs identifiables, fermés, jetables)



Prestation entretien
linge client à suspendre

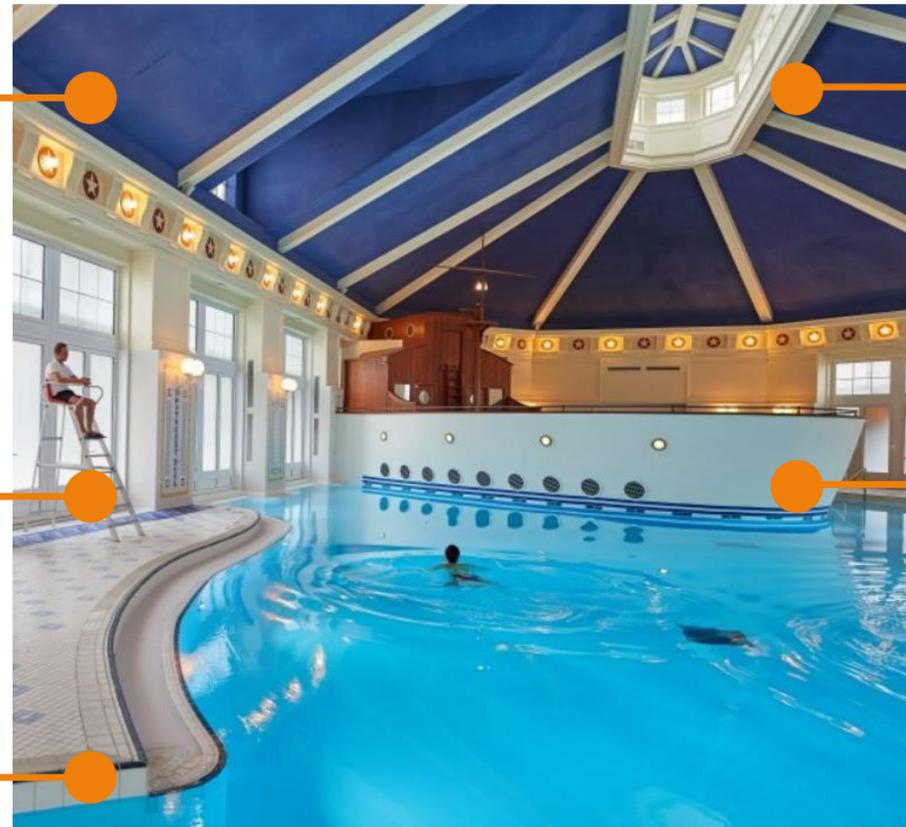
Piscine (hôtellerie)

Prévention collective : Mesures organisationnelles

Avant réouverture,
procéder aux entretiens,
déclarations et opérations
sanitaires périodiques

Nettoyer régulièrement
les filtres, **désactiver** le
recyclage d'air

Espacer les transats
et chaises dans les aires de repos



Contrôler l'affluence:
attribution de tranches
horaires avec contrôle d'accès
(n° de chambre, bracelet de
couleur)

**Privilégier 2 baigneurs pour
3 m²** (plus si piscine en plein
air) cours collectif en piscine :
10 personnes maximum,
minimum 2 mètres entre
chaque participant

Espace fitness, Espace bien-être

Aujourd'hui, il est préconisé de **condamner les espaces fitness en espace clos**



Pour les espaces bien-être, se référer à la [fiche métier de la branche esthétique](#)

Liens utiles

[Fiche métier « femme de chambre »](#)

[Fiche métier « Réceptionniste ou veilleur de nuit »](#)

AST67 propose un [accompagnement à distance pour la mise à jour du DU](#)

ACST propose un [outil pour vos démarches d'évaluation des risques](#)

Foire aux questions :

- [Sur le site d'AST67](#)
- [Sur le site de l'ACST](#)



**Merci de votre
attention**

Avez-vous des questions ?



Pour nous suivre :

www.ast67.org

www.acst-strasbourg.com

www.umih-basrhin.fr