Covid-19

Guide sanitaire pour les professionnels CHRD

Hôtel, restaurant, traiteur, café, établissement de nuit, bowling et loisirs indoor et thalasso

Édition du 28 mai 2020

Chambre Syndicale des Lieux Musicaux Festifs & Nocturnes

S.N.R.P.O Syndicat National de la Restauration Publique Organisée

SNRTC Syndicat National de la Restauration Thématique et Commerciale

UMIH Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie

GNC Groupement National des Chaînes Hôtelières

France Thalasso

SNEG & Co Syndicat National des Entreprises Gaies

Cher(e)s collègues,

Les services de l'Etat éditent au fil de l'eau des guides sanitaires ainsi que des fiches en lien avec les activités professionnelles.

Ces fiches s'imposent à nous dans le cadre de la réouverture de notre secteur, sous réserve des autorisations d'ouverture délivrées par le gouvernement.

Grâce au travail des branches de l'UMIH et de l'ensemble des syndicats associés, j'ai le plaisir de mettre à votre disposition des éléments pour vous guider dans votre réouverture et dans vos activités.

Vous trouverez dans ce document :

Les fiches de recommandations travaillées au sein de notre branche,

Des propositions d'affichages

L'ensemble de ces éléments seront actualisés en fonction des demandes de l'Etat. Vous trouverez toujours le document à jour sur notre site internet : umih.fr

Ce guide est destiné à tous les professionnels CHRD, adhérents ou pas. Travaillons ensemble pour que nos activités soient toujours des lieux rassurants pour nos clients.

Portez-vous bien.

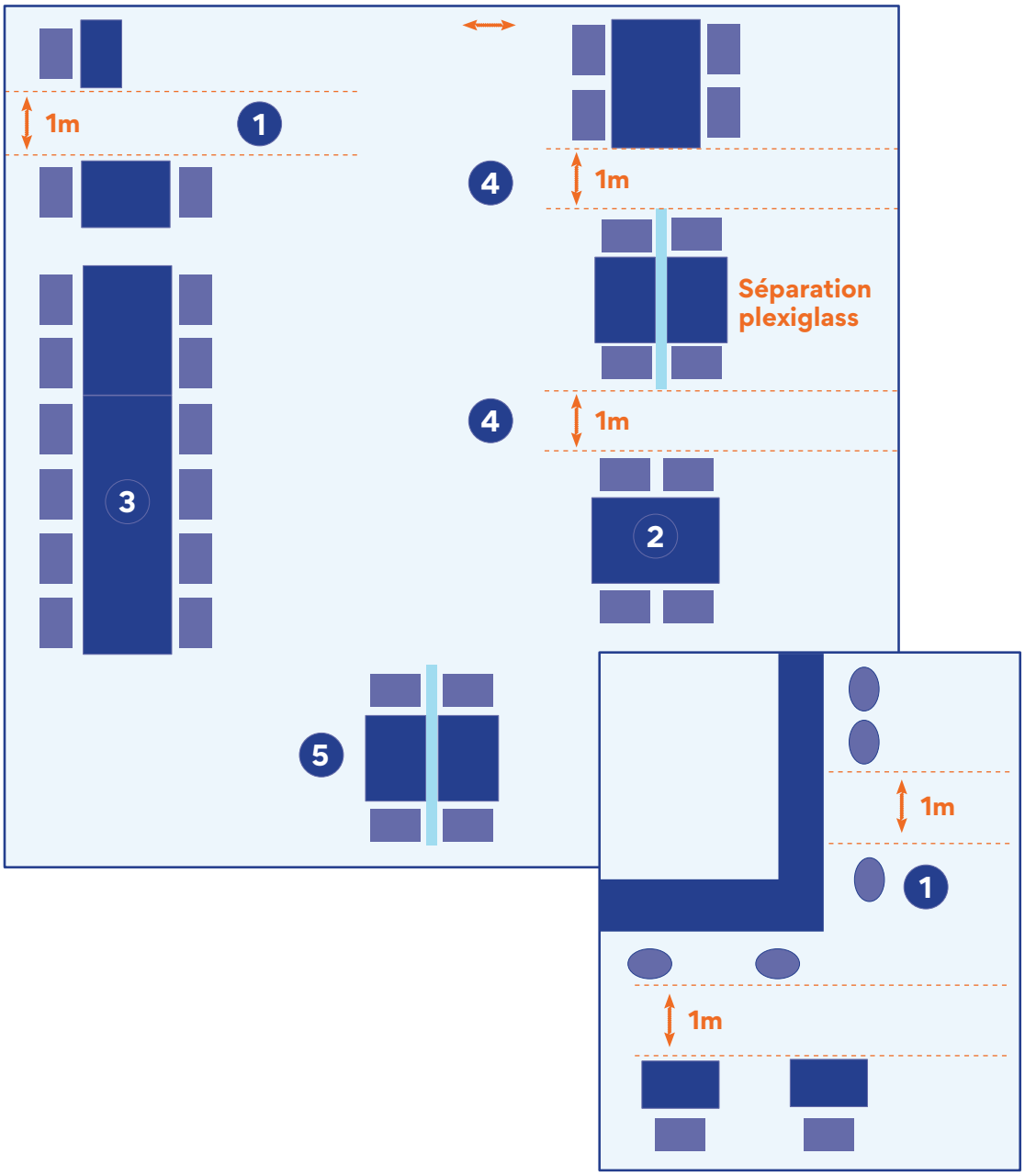
Roland HEGUY
Président Confédéral de l'UMIH
Hôtelier-Restaurateur

DISTANCIATION DANS UNE SALLE DE RESTAURANT, BAR

Principes de base

Tout client se déplaçant dans un établissement doit être équipé d'un masque.

1. La distanciation sociale doit permettre à tout individu d'être situé à une distance d'au moins 1 mètre
2. Notion de groupe social, personnes ayant acceptées de partager la même table
3. Et ne pouvant dépasser 10 personnes
4. Les tables sont a minima distantes d'1 mètre sauf séparation d'un écran (type plexiglass)
5. La distanciation sociale doit être respectée aussi par le personnel



SOYEZ PRÊTS À ROUVRIR VOTRE ÉTABLISSEMENT !

Préparer votre réouverture

Toutes les recommandations de ce document ont été élaborées dans l'état actuel des connaissances et des ressources disponibles. Elles sont susceptibles d'évoluer, notamment en raison de la situation épidémiologique de circulation du COVID19, des connaissances scientifiques et des décisions gouvernementales.

LES ÉQUIPEMENTS ET SERVICES

- Par sécurité en cas de fermeture prolongée, rincer la tuyauterie d'eau froide pendant au moins 5 minutes. La température de l'eau chaude doit être relevée à l'endroit le moins favorable : 55 °C (action de prévention légionnelles).
- Si vous ne pouvez pas supprimer votre climatisation, prévoir le nettoyage des filtres et assurez-vous de son entretien régulier.
- Afficher visiblement toutes les informations utiles au client et notamment signalez la distance de sécurité sociale ou les limitations du nombre de personnes.
- Prévoir l'approvisionnement permanent des consommables (produits de nettoyage et de désinfection, papier sèche-mains, masques, gants, sur-blouses ...) et mettre en place une gestion des stocks en conséquence.
- Suivant la configuration de vos locaux, organiser des flux distincts entre l'entrée et la sortie des clients,
- Eviter tout ce qui peut-être touché par des clients successifs (livres, journaux, menus réutilisables, salières, poivrière,condiments...)
- Marquer/signaler la distance sociale aux endroits stratégiques.

RESSOURCES HUMAINES

- Ajuster les plages horaires en fonction de l'évolution de l'activité, de l'ouverture hebdomadaire, en tenant compte des contraintes du personnel et du renforcement des mesures d'hygiène.
- Travailler autant que possible en équipes fixes. Partager strictement les équipes de travail afin d'éviter l'infection d'un collaborateur et, par la suite, la mise en quarantaine de tout votre personnel.
- Préparer et adapter les procédures des salariés en fonction de cette nouvelle organisation.

DOCUMENT UNIQUE ET PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE

- Adapter les fréquences de nettoyage indiquées sur votre plan de nettoyage.
- Rédiger un plan de nettoyage/désinfection avec périodicité et suivi des locaux, des surfaces de travail, des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, de la zone de paiement, des matériels, de tout objet et surface susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), des équipements de travail commun, collectifs (machines à café, etc).

VOTRE PERSONNEL

INFORMATIONS DU PERSONNEL

- Assurer une information et communication de qualité avec les personnels.
- Associer étroitement les représentants du personnel et leurs instances représentatives s'il en existe, CSE et CSSCT en particulier.
- Désigner un référent COVID-19 pour l'établissement chargé de prévention par exemple, qui peut coordonner les mesures à mettre en œuvre et à faire respecter.
- Organiser des réunions régulières voire quotidiennes avec le personnel pour faire connaitre les consignes et obtenir l'adhésion (en respectant la distance minimale de 1m), ou assurer un contact téléphonique.
  Les réunions à l'air libre doivent être privilégiées.
- Présenter l'organisation exceptionnelle des tâches avant chaque prise de poste.
- Rappeler aux personnels la nécessité d'éviter de se toucher le visage avec ou sans gants et sans nettoyage préalable des mains.
- Il est recommandé également de questionner les salariés lors de la prise de poste pour vous assurer de la bonne connaissance des mesures.
- Porter une attention particulière aux salariés fragiles.
- Refuser l'accès - avec le port d'un masque chirurgical – présentant des symptômes de maladie, en particulier toux, température, perte d'odorat et/ou du goût.
- Privilégier les modes de transport individuels. En cas d'utilisation des transports en commun : respect de la distance minimale de 1m et lavage des mains obligatoire à l'arrivée dans l'entreprise.

Votre personnel

LE VESTIAIRE DU PERSONNEL

- Dans les vestiaires, prévoir savons, lingettes, gel hydroalcoolique et une poubelle à commande non manuelle.
- Prévoir une arrivée cadencée des salariés pour permettre à chacun de se changer individuellement dans le vestiaire ou pour permettre de respecter la distanciation physique entre collaborateurs.
- Si le nettoyage des vêtements est externalisé, prévoir une poubelle pour vêtements de travail sales, sinon prévoir un contenant à usage unique par salarié pour le transport de ses vêtements sales.
- Prévoir des vêtements de travail à usage unique si possible ou un changement à chaque prise de poste ou mettre à disposition une surblouse à usage unique ou adapter la fréquence de nettoyage et changement de vêtements des collaborateurs.
- Prévoir une zone de stockage des sacs hermétiques de vêtements sales et retour des vêtements propres accessibles au seul livreur en veillant à limiter la coactivité et à défaut respect des distances minimales.

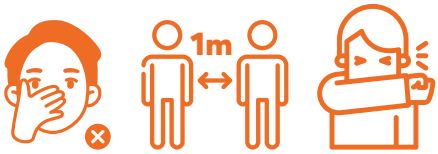
LES MESURES DE SÉCURITÉ ESSENTIELLES

LES MAINS

- Lavage régulier des mains à l'eau et au savon ou au besoin avec une solution hydroalcoolique. Se laver ou se désinfecter les mains avant et après utilisation de tout matériel commun.
- Ne pas serrer les mains et ne pas faire la bise. Les gants jetables ou gants de travail sont utilisés pour manipuler les poubelles et pour le nettoyage/ désinfection. Le but est de protéger les mains. En général, le port de gants est très contesté. Le virus peut aussi se trouver sur les gants. Les gants donnent un faux sentiment de sécurité.

Les mesures de sécurité essentielles

LE VISAGE



- Éviter de toucher le visage (yeux, nez et bouche). Les mains sont en contact avec de nombreuses surfaces à risque.
- Tousser ou éternuer dans le pli du coude pour se couvrir la bouche et le nez.
- Garder si possible la distanciation sociale (actuellement fixée à 1 mètre) avec les autres personnes, sinon le port d'une protection est obligatoire.

DISPOSITIONS GENERALES

- Respecter, en toutes circonstances, une distance d'au moins 1 m entre les personnes, notamment.
- Installer un point d'eau ou un distributeur de gel ou de solution hydroalcoolique à l'extérieur et imposer le lavage des mains avant toute entrée dans l'établissement.
- Mettre à disposition des lingettes désinfectantes dans les toilettes pour désinfection avant chaque usage.Vérifier plusieurs fois par jour que les distributeurs de savon, d'essuie-mains, de lingettes jetables et de gel ou solution hydroalcoolique (si disponible) sont approvisionnés.
- Assurer une fréquence quotidienne de nettoyage de toutes les installations communes au moyen de désinfectant. Les travaux de nettoyage comprennent : sol, meubles, postes de travail fixes, les surfaces de contacts les plus usuelles (portes et poignées, rampes d'escalier, fenêtres et tout autre équipement sur lesquels on peut poser les mains. Les toilettes doivent être nettoyées toutes les 2 heures.
  Le personnel en charge du nettoyage doit être compétent et dûment équipé.
- Augmenter l'aération naturelle des locaux en ouvrant les fenêtres, portes, au minimum 2 fois par jour.
- En cas de ventilation mécanique, ne pas obstruer les entrées d'air, ni les bouches d'extraction.

DOCUMENT UNIQUE ET MAITRISE SANITAIRE

DOCUMENT UNIQUE

Dans votre Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), vous avez identifié et classé les risques auxquels pouvaient être exposés vos salariés. L'ensemble de ces éléments est consigné dans un document : le Document Unique de Sécurité.

L'impact du COVID19 oblige toutes les entreprises à organiser les postes et la relation de travail afin de protéger les salariés.

La simple existence d'un document unique superposé à des notes et des consignes ou recommandations sur la prévention du COVID 19 est insuffisante. **Pensez à mettre à jour votre DUERP.**

RENFORCER VOTRE MAITRISE SANITAIRE

L'ensemble de vos protocoles et processus de nettoyage doit être réaménagé pour tenir compte de l'impact du COVID19 sur votre organisation.
Dans ce cadre, prévoir notamment :

- Une augmentation de la fréquence de nettoyage des sanitaires et la présence de savon et de moyens de séchage.
- De laisser, entre certains locaux, comme par exemple entre la cuisine et le restaurant, les portes ouvertes pour éviter le contact répété des mains sur les poignées.
- L'approvisionnement permanent des consommables (savons, gel, lingettes, sacs-poubelles) et la mise en place suffisante des poubelles à pédale et couvercle pour pouvoir jeter les consommables d'hygiène après usage.
- Le nettoyage et la désinfection réguliers et efficaces de toutes les surfaces. Si une désinfection est nécessaire, un virucide est recommandé. L'ajout d'eau de Javel dans un produit de nettoyage est fortement déconseillé. Un plan de nettoyage est indispensable.

RÉUSSIR MA MISE À JOUR

Pour faciliter l'évaluation des risques et l'identification des mesures à prendre, plusieurs solutions gratuites s'offrent à vous :

- Utiliser le questionnaire élaboré par le ministère du travail pour réaliser une première évaluation de votre reprise :
  - → Si vous avez moins de 11 salariés : https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/deconfinement-et-conditions-de-reprise-de-l-activite/article/covid-19-objectif-reprise-outil-gratuit-pour-aider-les-tpe-et-les-pme#questionnaire-tpe
  - → Si vous avez plus de 11 salariés : https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/deconfinement-et-conditions-de-reprise-de-l-activite/article/covid-19-objectif-reprise-outil-gratuit-pour-aider-les-tpe-et-les-pme#questionnaire-pme
- Utiliser l'outil OiRA développé par l'INRS, notamment avec l'UMIH pour l'hôtellerie-restauration, pour construire ou mettre à jour votre DUERP : https://oiraproject.eu/oira-tools/fr/hotellerie-restauration/hcr (ou sa page explicative ici : http://www.inrs.fr/metiers/oira-outil-tpe.html). Cet outil facilitera à la fois l'édition du DUERP et du plan d'action conjoint. Cet outil prévoit l'ajout de nouveaux risques dans une partie spécifique (risques ajoutés par vous), qui permet d'y recenser les risques liés au COVID-19.

Si votre DUERP est déjà à jour, vous pouvez très facilement établir une annexe COVID-19 à partir du document téléchargeable sur notre site internet et régulièrement mis à jour.

Dans le cas où vous souhaiteriez vous former, mettre en place des formations pour vos salariés et/ou être accompagné pour travailler sur le DUERP :
Contactez UMIH FORMATION : 0806-700-701

RÉCEPTION DES MARCHANDISES
Principes de base

LOCAUX

- Préparer un local ou un espace dédié
- Ce local doit être équipé en proximité de sanitaires ou de gel hydroalcoolique, de poubelles commandes non manuelle pour les emballages
- Organiser la livraison de vos commandes à des horaires décalés
- Demander aux livreurs de déposer les commandes à l'extérieur du local
- Garder une distance d'1 mètre minimum avec le livreur
- Prépayer ou payer en ligne
- Porter des gants et une protection nez-bouche (masque ou visière) si la distanciation ne peut être assurée

RÉCEPTION

- Retirer les produits de leur emballage ; jetez les cartons et emballages extérieurs
- Jeter les gants et/ou se laver les mains après chaque livraison
- Remettre votre local dans son état d'origine en désinfectant toutes les surfaces qui ont pu être touchées pendant la livraison (poignée de porte, stylo, bouton d'ascenseur, ...)
- Lors d'une livraison, vérifier que le linge soit livré dans les conditions sanitaires optimales (linge sale séparé du linge propre)
- **ATTENTION :** Vérifier voire augmenter vos conditions de retour des marchandises en cas de produits défectueux

STOCKAGE

- Si nécessaire, désinfecter les produits avant de les introduire dans l'établissement
- Rappel durée de vie du virus :
  - → Air : 3 heures
  - → Monnaie : 4 heures
  - → Vêtements/cheveux : 12 heures
  - → Cartons : 24 heures
  - → Verre/métal/aciers : 4 à 5 jours
  - → Plastiques : 6 à 9 jours

RECEPTION-ACCUEIL
Principes de base

PRÉPARATION

- Adapter la banque d'accueil pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus d'1m
- Dédier un poste à chaque salarié
- Si le matériel utilisé ne peut-être dédoublé, veiller à assurer la désinfection de l'ensemble du poste de travail avec minutie
- Mettre en place à l'accueil une barrière rigide ou film plastique transparent 1m x 1m
- Prévoir une zone de dépose des clés/cartes et documents
- Etablir et matérialiser un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de distanciation
- Préparer en amont les documents indispensables et si possible envoyez des factures par e-mail ou SMS
- Rédiger une affichette précisant les consignes et modalités de fonctionnement pour le client
- Suspendre le service de garde des bagages

ACCUEIL, SERVICE ET DÉPART CLIENTS

- Systématiser les réservations par téléphone, e-mail, site web
- Fixer des heures d'arrivées à respecter afin d'échelonner la présence de clients dans la salle de réception
- Expliquer en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire
- Proscrire si possible la signature sur facture ou réservation
- Faire entrer les clients un par un. À défaut, matérialisez par tout moyen une distance de 1m entre les clients à l'accueil
- Supprimer les mini-bars et mettre en place un service de remplacement
- Régler l'ensemble des conditions de départ avec les clients par téléphone ou par e-mail ; fixez une heure de départ à respecter (échelonnez les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception)
- Privilégier les règlements sans contact
- Proscrire la mise à disposition des journaux et revues, ainsi que la mise à disposition en libre service de plan, horaire de bus...

NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

- Etablir un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, photocopieurs...)
- Nettoyer en cas de risque suspecté de contamination, toutes surfaces susceptibles d'avoir été en contact avec les mains
- Assurer un nettoyage désinfectant des clés/badges et autres matériels déposés par le client et de la zone de dépose
- Mettre en permanence à disposition et à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses des consommables : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle

SERVICE DES ETAGES
Principes de base

PRÉPARATION

- Préparer le chariot d'étages en veillant à y mettre du gel hydro alcoolique et à ne rien oublier pour éviter de croiser un collègue ou un client en allant chercher un objet manquant
- Attribuer dans la mesure du possible un chariot et des outils de travail personnels
- Dédier un poste à chaque salarié
- Préparer le plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement ou des étages :
  - → en évitant si possible le travail à 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 qualitatif d'une chambre
  - → en prévoyant les précautions à prendre pour la manipulation des draps potentiellement contaminés, notamment lors des recouches (ne pas secouer la literie...)
  - → en prévoyant la conduite à tenir en présence de linge manifestement souillé (protection individuelle...)

HYGIÈNE, DÉSINFECTION, PLONGE

- Nettoyer avec un soin particulier les poignées de porte, interrupteurs, robinets, télécommande et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main
- Eviter de secouer la literie 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 draps et serviettes usagés dans le panier à linge immédiatement et veiller au respect des distances entre linge propre et linge sale
- Limiter l'entreposage des chariots de linge souillé dans des locaux ouverts aux salariés ou équipez-vous de chariots de linges verrouillés
- Utiliser des gants de ménage usuels ; pour le nettoyage des surfaces, utiliser des lingettes humides
- Entre chaque chambre, lavage des mains gantées (gants de ménage) à l'eau et au savon

Suivant l'organisation et la configuration de l'entreprise : suggestions

- Alternance des salariés entre le soir et le matin et arrivée et départ du personnel à des temps décalés :
  - → Le personnel du soir déshabille et désinfecte la chambre. La période de désinfection protège le personnel
  - → Le personnel du matin nettoie et fait la chambre

Ainsi, les équipes sont différentes : une équipe pour le linge sale et la désinfection, une équipe pour le linge propre et le nettoyage

- Dans la mesure de l'acceptation : pas de recouche des chambres.
- Si le taux d'occupation le permet, mettre à disposition une chambre pour que le personnel d'étage puisse se changer et se laver. Cette chambre pourrait leur servir également pour leur prise de repas individuelle.
- Dédoublement des taies d'oreiller
- Si les salariés travaillent individuellement, avoir des vêtements lavés tous les jours. Le veilleur de nuit peut faire la tourner en machine le soir, pour que chacun ait une blouse journalière
- Prévoir deux circuits distincts : un circuit pour le propre, un circuit pour le sale

CUISINE
Principes de base

PRÉPARATION

- Porter obligatoirement un masque de protection si la distanciation ne peut être respectée
- Attribuer, dans la mesure du possible, des outils de travail individuels propres à chaque salarié (ustensiles, couteaux ...)

HYGIÈNE, DÉSINFECTION, PLONGE

- Renforcer la périodicité et le suivi du plan de nettoyage et désinfection des surfaces ainsi que de l'ensemble des équipements de travail, en utilisant des produits adaptés et en respectant leurs conditions d'utilisation. Pour l'application du produit de nettoyage/ désinfection, veiller à bien respecter les étapes suivantes :
  - → Frotter pour garantir son action mécanique pendant le temps de contact du produit
  - → Rincer abondamment à l'eau potable
  - → Racler l'eau sur les surfaces puis sur le sol, afin de ne pas laisser d'eau stagnante
  - → Prévoir des poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant et évacuer les déchets régulièrement
  - → Se laver les mains avant toute manipulation de vaisselle et ustensiles propres
  - → Effectuer le lavage avec des produits adaptés et si possible privilégier l'utilisation d'un lave-vaisselle professionnel avec cycle à 60°C
  - → Stocker la vaisselle et les ustensiles propres dans un endroit à l'abri des contaminations

VÊTEMENTS PROFESSIONNELS (habillage/déshabillage)

- Alternance des salariés entre le soir et le matin et arrivée et départ du personnel à des temps décalés
- Organiser, dans la mesure du possible, la prise de service cadencée des salariés pour restreindre leurs interactions dans les zones d'habillage et de déshabillage
- Prévoir dans les zones d'habillage/ déshabillage :
  - → Une poubelle à commande non manuelle pour les déchets, ...
  - → Un point d'eau pour se laver les mains et/ou des lingettes adaptées au secteur alimentaire et/ou du gel hydroalcoolique

SERVICE EN SALLE-SELF-BUFFETS PETIT DEJEUNER

Principes de base

PRÉPARATIONS

- Porter une protection, nez-bouche, de type masque/visière... si la distanciation ne peut être respectée
- Respecter une distance minimale entre les tables (au moins 1 mètre sauf pour un même groupe)
- Organiser les circulations et emplacements des tables et buffets pour maintenir la distance de sécurité, afin d'organiser le travail du personnel en toute sécurité
- Protéger les denrées présentées en buffets
- Encourager les réservations à l'avance et à distance pour limiter l'affluence et gérer les flux de clients
- Privilégier la fonction hautparleur sur le téléphone lors des prises de réservation ou oreillette

SELF-BUFFETS-PETITS DEJEUNERS

- Protéger les denrées présentées en buffets
- Prioriser l'utilisation des ustensiles de fabrication à un seul collaborateur

ACCUEIL, SERVICE & DÉPARTS CLIENTS

- Porter une protection, nez-bouche, de type masque/visière..
- Dès l'entrée dans l'établissement inviter les clients à utiliser un gel hydroalcoolique
- Organiser rapidement le placement des clients afin d'éviter toute file d'attente
- Expliquer en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et d'exploitation
- Privilégier les menus à usage non collectif, QR Code, jetables sur papier libre, set de table imprimé ou Ardoise...
- Opter pour des condiments à usage unique, à défaut en assurer le service
- Privilégier le service à la table avec le client en position assise, et demander aux clients d'éviter de changer de place ou de se déplacer en cours de service
- Organiser le service de manière à espacer les départs des différentes tables
- Privilégier le paiement à table et envisager les règlements dématérialisés / paiement téléphone, ...
- Marquer le sol avec une distance d'un mètre dans les zones d'attente entrée, caisse, libre-service, stands pour les services spécifiques. Le buffet en libre-service est interdit

SELF-BUFFETS-PETITS DEJEUNERS

- Les buffets en libre-service sont à éviter et sinon à aménager avec un service réalisé par du personnel de l'établissement ou les ustensiles utilisés par le client sont individualisés ou les présentations unitaires sont mises en place
- Neutraliser l'ensemble des distributeurs de boissons et tout autre matériel en libre-service
- Marquer le sol avec une distance d'un mètre dans les zones d'attente entrée, caisse, libre-service, stands pour les services spécifiques Self-buffet

NETTOYAGE & DÉSINFECTION

- Renforcer la périodicité et le suivi du plan de nettoyage et désinfection : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, mobiliers matériels, plus généralement de tout objet et surfaces susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, TPE...)
- Désinfecter chaque table et chaque siège lors du changement de convives
- Prévoir des poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant à destination des clients et du personnel et évacuer les déchets régulièrement
- Si le matériel utilisé ne peut-être dédoublé, veiller à assurer la désinfection de l'ensemble du poste de travail avec minutie
- Se laver les mains ou utiliser du gel hydroalcoolique avant toute manipulation de vaisselle et ustensiles propres, après chaque desserte de table et encaissement. Stocker la vaisselle et ustensiles propres dans un endroit approprié (à l'abri des contaminations et non accessible par les clients)

BARS & TERRASSES
Principes de base

PRÉPARATION

- Adapter le bar pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus d'1 m
- Dédier un poste à chaque salarié
- Si le matériel utilisé ne peut être dédoublé, veiller à assurer la désinfection de l'ensemble du poste de travail avec minutie
- Selon la configuration de l'établissement, établissez et matérialisez un plan de circulation pour limiter les croisements des personnes et entre la vaisselles et verreries sales et propres
- Les tables seront organisées pour permettre la circulation du service
- Rédiger une affichette précisant les consignes et modalités de fonctionnement pour le client

ACCUEIL, SERVICE & DÉPARTS CLIENTS

- Seuls les clients dotés d'un masque sont autorisés à se déplacer dans l'établissement
- Chaque client devra impérativement utiliser du gel hydroalcoolique ou de se laver les mains à l'entrée et la sortie de l'établissement
- Il sera indiqué au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire
- Proscrire la mise à disposition des journaux et revues, ainsi que toutes publications en libre service (plan, horaire de bus)
- Privilégier les menus à usage non collectif, QR Code, jetables sur papier libre, set de table imprimé ou Ardoise...
- Privilégier les règlements dématérialisés de type sans contact/paiement téléphone

NETTOYAGE & DÉSINFECTION

- Etablir un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, ...)
- Mettre en permanence à disposition à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses des consommables. Désinfecter chaque table et chaque siège entre chaque client

BAR À AMBIANCE MUSICALE & DISCOTHEQUES

Principes de base

PRÉPARATION

- L'accueil/vestiaire seront aménagés et équipés pour ne stocker que les effets pouvant être contenus dans des compartiments hermétiques
- Adapter le bar pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus d'1 m
- Dédier un poste à chaque salarié
- Si le matériel utilisé ne peut être dédoublé, veiller à assurer la désinfection de l'ensemble du poste de travail avec minutie
- Les tables seront organisées pour permettre la circulation du service
- Rédiger une affichette précisant les consignes et modalités de fonctionnement pour le client
- En cas de maintien du fumoir, celui-ci ne pourra accueillir qu'un nombre de personnes permettant de respecter les règles de distanciation et équipé d'un extracteur, excluant tout autre modalité de traitement de l'air
- Le poste du DJ sera organisé pour qu'aucun contact ne puisse être établi autre que visuel

ACCUEIL, SERVICE & DÉPARTS CLIENTS

- Seuls les clients dotés d'un masque sont autorisés à se déplacer ou rester debout dans l'établissement
- Chaque client devra impérativement utiliser du gel hydroalcoolique ou de se laver les mains à l'entrée et la sortie de l'établissement,
- Il sera indiqué au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire
- Toutes les commandes seront assurées via des fiches à compéter et déposées au bar ou par tout autre moyen permettant une gestion des flux appropriée et limitant les déplacements
- L'usage de verres et tasses à usage unique est recommandé
- Privilégier les règlements dématérialisés de type sans contact/carte/ paiement téléphone

NETTOYAGE & DÉSINFECTION

- Etablir un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, caisses et TPE...)
- Après chaque départ de client, l'espace précédemment occupé fait l'objet d'un nettoyage minutieux
- Mettre en permanence à disposition et à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses des consommables : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle

BOWLINGS & ACTIVITES INDOOR

Laser games-billards-escape games-trampoline-...

Principes de base

PRÉPARATION

- Adapter la caisse centrale pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus d'1m
- Dédier un poste à chaque salarié
- Fournir une protection, nez-bouche de type masques/visières aux membres du personnel, selon les préconisations des autorités sanitaires
- Prévoir si possible une vitre de protection pour le desk de réception
- Etablisser et matérialiser un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de distanciation
- Limiter les espaces consommations
- Si les espaces de jeux d'arcades ne peuvent être aménagés, ils devront être supprimés
- Si possible mettez en place une entrée et une sortie différentes
- Rédiger une affichette précisant les consignes et modalités de fonctionnement et règle du jeu pour le client aux entrées, accueil, caisse, toilettes

ACCUEIL, SERVICE & DÉPARTS CLIENTS

- Seuls les clients dotés d'un masque sont autorisés
- Chaque client devra obligatoirement utiliser du gel hydroalcoolique ou de se laver les mains à l'entrée et la sortie de l'établissement
- Il sera indiqué au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire
- Toutes les commandes seront assurées via des fiches à compéter et déposées au bar ou par tout autre moyen permettant une gestion des flux appropriée et limitant les déplacements
- L'usage de verres et tasses à usage unique est recommandé
- Privilégier les règlements sans contact

NETTOYAGE & DÉSINFECTION

- Etablir un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, caisses et TPE...)
- Après chaque départ de client, et tous les accessoires de jeux, précédemment utilisés font l'objet d'un nettoyage minutieux
- Mettre en permanence à disposition et à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses des consommables : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle

THALASSO-PRATICIENS SOINS

Principes de base

PRÉPARATION

- Équiper les postes d'accueil (esthétique ou spa) de protection suffisamment haut à poser entre le client et le personnel d'accueil (si impossibilité : film transparent ou casque de protection faciale couvrant l'ensemble du visage, type visière transparente, masques et tout autre moyen permettant d'établir une barrière physique) Ou masque obligatoire
- Mettre à disposition du personnel du gel hydroalcoolique, des masques et des gants
- Utiliser un marquage au sol pour préserver les distances de sécurité (supprimer les chaises avec accoudoir dès que possible à l'accueil esthétique et spa)
- Demander à la clientèle de prendre une douche avant chaque ½ journée de soins ou avant un soin carte ou spa
- Prévoir un bac de dépose du linge sale directement accessible par le client ainsi qu'un accès direct aux poubelles en cabine (avec couvercle automatique / pédale)

ACCUEIL, SERVICE & DÉPARTS CLIENTS

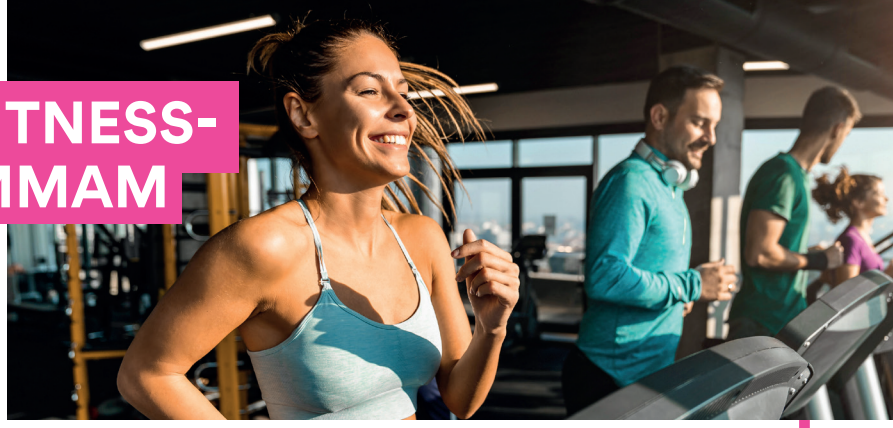
- Mettre à disposition des clients : gels et gants
- Favoriser les réservations par téléphone, e-mail, site web
- Rallonger les plages horaires afin de diluer la présence des clients dans les zones de soins.
- Le client aura pris soin de laisser tous ses effets personnels au vestiaire : bijoux, sac...
- Demander au client de venir avec son propre gobelet ou sa propre gourde ou à l'inverse favorisez le jetable
- En début de soin le client présentera son planning mais il le conservera sur lui (pas de prise en main par le praticien, lecture des informations à distance)
- Demander au client de se laver les mains et proposez un masque avant le soin (obligatoire pour un soin One to One)

NETTOYAGE & DÉSINFECTION

- Désinfecter toutes les surfaces : postes d'accueil et cabines de soin. Utilisez des centrales de désinfection quand cela est possible Dans les laboratoires et en cabine désinfecter les contenants à chaque manipulation
- Après chaque soin aérer la cabine et faire en sorte de renouveler l'air en laissant les portes ouvertes.
- En fin de soin, indiquer au client où jeter les serviettes utilisées, ainsi que les slips jetables pour limitez les manipulations par le praticien de ces éléments (poubelle avec couvercle automatique / pédale)
- En fin de journée lavez les housses de table de massage à plus de 60°C / Nettoyage des Oshiboris à plus de 60°C
- Fin de poste : Désinfecter les outils de travail et toutes les surfaces. Les soins type bains : laisser des pastilles de chlore agir toute la nuit. Se changer en évitant les contacts entre la tenue de travail et la tenue civile

ESPACES FORMES-FITNESS-SPAS-PISCINES-HAMMAM

Principes de base



PRÉPARATION

- Mettre à disposition du personnel du gel hydroalcoolique, des masques ou visières et des gants
- Mettre à disposition un produit désinfectant ou des lingettes désinfectantes pour nettoyer le matériel d'activité aquatique ou les appareils en salle de fitness ainsi que les tapis de sol
- Sur les plages des bassins, les appareils cardio-fitness prévoyez une distanciation de 1m minimum
- Prévoir un bac de dépose du linge sale et des poubelles avec couvercle à pédale directement accessible par le client
- Dans un 1er temps envisager la suppression de la tisanerie en libre-service (manipulation trop fréquente de la commande de service) ou organiser un service.
- Faire l'affichage des contrôles de qualité de l'eau à la clientèle (au moins une fois par jour et plus selon la réglementation en vigueur dans les établissements)

ACCUEIL, SERVICE & DÉPARTS CLIENTS

- Pour le SPA, organiser un circuit obligeant un passage aux douches savonnées et aux pédiluves
- Réglementer l'accès : spa, sauna, jacuzzi, tous les lieux de regroupement. Prévoyez un affichage limitant le nombre de personnes pour ces activités
- Dans un 1er temps fermer les hammams et interdire l'utilisation des cols de cygne ou toutes activités avec des projections
- Mettre à disposition un produit désinfectant ou des lingettes désinfectantes pour nettoyer le matériel d'activités aquatiques ou les appareils en salle de fitness ainsi que les tapis de sol
- Avant de s'assoir le client doit déposer systématiquement une serviette sur les appareils de fitness ainsi que dans le sauna et dans le hammam si il est ouvert
- Demander au client de venir avec son propre gobelet ou sa propre gourde ou à l'inverse favorisez le jetable
- En salle de repos espacer les transats d'un mètre pour conserver les distances de sécurité et mettre à disposition des housses jetables (pas de couverture ou plaids) et désinfectez régulièrement les transats

NETTOYAGE & DÉSINFECTION

- Prévoir une ouverture retardée de 30mn et une fermeture anticipée de 30 mn pour augmenter le temps consacré au nettoyage et à la désinfection. Si possible mettre en place la traçabilité des nettoyages. Désinfecter toutes les surfaces : postes d'accueil et cabines de soin. Utilisez des centrales de désinfection quand cela est possible Dans les laboratoires et en cabine désinfecter les contenants à chaque manipulation. Augmenter le nombre de désinfections des places de bassins, du sauna, du hammam et des sols en salle de gym
- En fin de soin, indiquer au client où jeter les serviettes utilisées, ainsi que les slips jetables pour limiter les manipulations par le praticien de ces éléments (poubelle avec couvercle automatique / pédale)
- Fin de poste : Désinfecter les outils de travail et toutes les surfaces. Les soins type bains : laisser des pastilles de chlore agir toute la nuit. Se changer en évitant les contacts entre la tenue de travail et la tenue civile

SERVICE TRAITEUR
Nouvelles règles sanitaires : sur le lieu de prestation

PRÉPARATION

- Déterminer un « référent-prestataire » avec le client et les autres prestataires
- Établir un **PLAN-PRESTATION** en visio-conférence comprenant un état des lieux et des locaux avant la prestation en collaboration avec tous les intervenants
- Définir les sens de cheminement, les timings d'installations, les zones de chacun, de prestations, de stockages, le catering etc... et régler aussi « l'après-prestation » (rangements, enlèvements des matériels de locations, rangements, accès aux locaux-espaces-zones (timing)
- Construire un plan d'intervention et de circulation et prévoir en conséquence les lieux d'affichages et les zones de mise à disposition des gels hydroalcoolique et les lingettes
- Protéger les aliments et les matériels (vaisselle et autre) par une distance suffisante et/ou par emballages d'origine
- Prévoir pour le client : dans le lieu de réception des poubelles en salle et/ou en bout de buffet (suivant le nombre de convives et l'état des lieux prévoir plusieurs points)
- Préconiser un vestiaire en self ou dans son propre véhicule, a défaut nettoyage des surfaces à chaque dépose
- Se renseigner du protocole de livraison chez le client (heure, lieu, modus operandi)
- Équipement à prévoir dans le véhicule : gel hydro-alcoolique, gants, masque (EPI), lingettes et papier à usage unique, poubelle à usage unique à vider au retour et après nettoyage poste de conduite
- Prévenir le client par téléphone dès l'arrivé sur le lieu de livraison-réception dès que possible
- Nettoyage des matériels de livraison (chariots, sacs, conteneurs...) après livraison
- Nettoyage du poste de conduite avec lingette à usage unique et produit virucide (clés, volant, comodos, autoradio, accessoires, des poignées extérieures, ...)
- Prévoir un nettoyage des surfaces bars, tables, poignées, interrupteurs etc... par prestataire ou par l'équipe traiteur-événementiel selon contrat

INFORMATION DES PERSONNELS

- Avant chaque prestation, assurer une communication dématérialisée (courriel, sms...) des gestes-barrières, des Équipements de Protection Individuel (EPI), des règles des désinfections périodiques,
- À la prise de poste lire ou faire lire par le référent et expliquer les règles applicables en fonction du lieu
- Éviter le covoiturage des personnels sinon EPI obligatoires pendant les transports,

FICHES LIEES

Réception des marchandises, cuisine et service

KARAOKÉ EN SALLE PRIVÉE
Principes de base

PRÉPARATION

- Adapter le bar et la caisse centrale pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus d'1 m
- Dédier un poste à chaque salarié
- Fournir une protection, nez-bouche de type masques/visières aux membres du personnel, selon les préconisations des autorités sanitaires
- Prévoir si possible une vitre de protection pour le desk de réception
- Si possible, établir et matérialiser un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de distanciation
- Rédiger une affichette précisant les consignes et modalités de fonctionnement pour le client aux entrées, accueil, caisse, toilettes
- Respecter une distance minimale entre les tables (au moins 1 mètre sauf pour un même groupe)

ACCUEIL, SERVICE & DÉPARTS CLIENTS

- Les clients seront encouragés à utiliser du gel hydro alcoolique ou se laver les mains à l'entrée et la sortie de l'établissement,
- Les clients seront invités à portés un masque dans les parties communes de l'établissement
- Toutes les commandes seront assurées par une tablette tactile depuis la salle de karaoké ou par tout autre moyen permettant une gestion des flux appropriée et limitant les déplacements dans l'établissement
- Privilégier les menus à usage non collectif, QR Code, jetables sur papier libre, set de table imprimé ou Ardoise...
- Prévoir du gel dans les salles de karaoké
- Obliger les clients à mettre la charlotte sur le micro de karaoké (fournie par l'établissement), et à défaut assurez une parfaite désinfection du micro entre les sessions de karaoké
- Favoriser les réservations par téléphone, e-mail, site web
- Fixer des heures d'arrivées à respecter afin d'échelonner l'arrivée et le départ des groupes
- Expliquer en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire
- Favoriser le règlement unique en cas de groupe
- Envisager les règlements dématérialisés, paiement par téléphone,..
- Organiser de façon spécifique l'utilisation des espaces

NETTOYAGE & DÉSINFECTION

- Établir et adapter en fonction de la fréquentation, un plan de nettoyage avec périodicité et suivi pour toutes surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface susceptibles d'avoir été en contact avec les mains (micros de karaoké, tablettes tactiles,...)
- Chaque salle de karaoké sera minutieusement nettoyée à la fin de chaque session de karaoké
- Si le matériel utilisé ne peut pas être dédoublé, veiller à assurer la désinfection de l'ensemble du poste de travail avec minutie,
- Prévoir des poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant à destination du personnel et des clients et évacuer les déchets régulièrement,

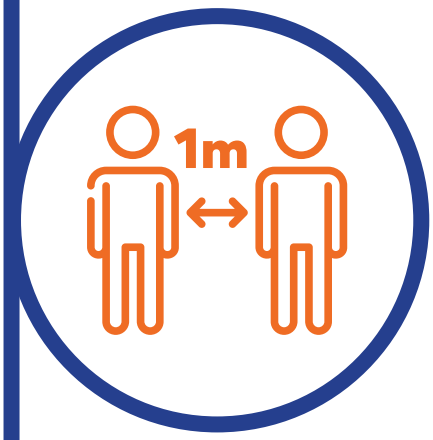
LES BONS GESTES POUR LUTTER CONTRE LE CORONAVIRUS

Chers clients,

Dans le contexte actuel, nous mettons tout en œuvre afin de vous servir dans les meilleures conditions;

Pour votre règlement en caisse, merci de bien vouloir

Dear customers,
In the current context, we are doing everything we can to serve you in the best conditions.
For your payment at the cash desk, we kindly ask you to



Respecter un mètre de distance avec notre équipe et les autres clients

Respect one meter of distance with our staff and the other customers

Laver vos mains avec la solution hydroalcoolique mise à votre disposition

Wash your hands with the hydroalcoolic solution at your disposal

Privilégier un règlement par carte bancaire, si possible sans contact

Prefer payment by credit card, if possible contactless

UMIH
UNION DES MÉTIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE

LES BONS GESTES POUR LUTTER CONTRE LE CORONAVIRUS

Chers clients,

Ces sanitaires sont à votre disposition et sont nettoyés plusieurs fois par jour.

Des lingettes désinfectantes sont mises à votre disposition.

Nous vous prions d'y appliquer les gestes barrières pour votre sécurité et celle des autres.

Dear customers,

These toilets are at your disposal and are cleaned several times a day. Disinfecting wipes are at your disposal. We ask you to apply barrier gestures for your safety and the safety of others

Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydroalcoolique

Éviter de se toucher le visage

Tousser ou éternuer dans son coude ou dans son mouchoir

Respecter les distances d'au moins un mètre avec les autres

Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter

Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades

UMIH
UNION DES MÉTIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE

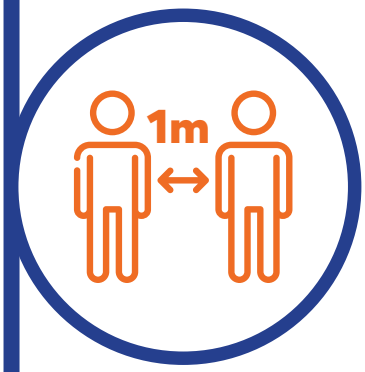
LES BONS GESTES POUR LUTTER CONTRE LE CORONAVIRUS

Chers clients,

Dans le contexte actuel, nous mettons tout en œuvre afin de vous servir dans les meilleures conditions possibles.

À votre entrée dans l'établissement, merci de bien vouloir

Dear customers,
In the current context, we are doing everything we can to serve you in the best possible conditions. When you enter this establishment, we kindly ask you to



Respecter un mètre de distance avec notre équipe et les autres clients

Respect one meter of distance with our staff and the other customers

Laver vos mains avec la solution hydroalcoolique mise à votre disposition

Wash your hands with the hydroalcoolic solution at your disposal

Respecter le port obligatoire du masque dès l'entrée dans l'établissement

Comply with the mandatory wearing of a medical mask upon entry

Pour ceux qui ne disposeraient pas de masque à leur arrivée, il est possible d'en acheter auprès de notre équipe au prix affiché.

For those who don't have a mask upon arrival, you may buy one from our staff at the displayed price.

UMIH
UNION DES MÉTIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE