



# MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## HÔTELLERIE : KIT DE LUTTE CONTRE LA COVID-19



### Receptionniste ou veilleur de nuit : quelles précautions prendre contre la Covid-19 ?

**CORONAVIRUS**

#### Quels sont les risques de transmission ?

- **Quand vous êtes touchés par les postillons ou gouttelettes d'une personne contaminée** qui parle, tousse ou éternue. Vous pouvez vous-même être porteur du virus et le transmettre.
- **Quand vous portez vos mains non lavées ou un objet contaminé au visage.** Le virus peut survivre de quelques heures à quelques jours sur les surfaces et objets.
- **Quand vous respirez un air contaminé,** en particulier dans les espaces clos et mal aérés.

# DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit conduire :

- à éviter les risques d'exposition au virus ;
- à évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- à identifier les mesures de protection collectives et individuelles nécessaires.

## Mesures organisationnelles

- **L'étalement des horaires** doit permettre d'éviter les pics d'affluence et de faciliter la distanciation dans les transports en commun, à l'entrée et la sortie de l'entreprise, dans les ascenseurs, les couloirs, les vestiaires, lors des pauses ou du déjeuner...
- **La gestion des flux** doit permettre de limiter le nombre de personnes présentes simultanément dans un même espace et de respecter la jauge de référence ;
- **Le respect des gestes barrières et des mesures d'hygiène** diffusés par le ministère de la Santé doit régulièrement être rappelé. Les locaux doivent être équipés de savon, gel hydroalcoolique, essuie-mains jetables, de produits de désinfection (pour les tables, outils, matériels communs...) et poubelles spécifiques ;
- **Les moments de convivialité** sont suspendus ;
- **Éviter autant que possible de partager les outils et équipements.** À défaut, diminuer les cadences de travail et prévoir des temps dédiés pour le nettoyage/désinfection régulier des matériels communs ;
- **Assurez-vous de la conformité et du bon fonctionnement de système de ventilation** afin d'apporter l'air neuf adéquat. Organiser l'aération des espaces de travail et d'accueil du public aussi souvent que possible. Au besoin, l'installation d'un détecteur de CO2 avec un seuil de 800 ppm permet d'alerter les occupants de la nécessité de ventiler le local.



- **Un référent Covid doit être désigné.** Ce peut être l'employeur dans les petites entreprises. Il veille à la mise en œuvre des mesures de prévention et à l'information des personnes travaillant dans son entreprise.
- **Les cas contact et personnes symptomatiques doivent être isolés** sans délais. Les autorités sanitaires doivent être prévenues afin de faciliter le contact tracing.



**PROTÉGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES**

 Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydro-alcoolique	 Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir	 Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter	 Éviter de se toucher le visage	 Respecter une distance d'au moins un mètre avec les autres
 Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades	 Porter un masque quand la distance d'un mètre ne peut pas être respectée et dans tous les lieux où cela est obligatoire	 Limiter au maximum ses contacts sociaux (6 maximum)	 Aérer les pièces 10 minutes, 3 fois par jour	 Utiliser les outils numériques (TousAntiCovid)

## Les bons réflexes

- **Porter le masque (fourni par l'employeur) dans tous les lieux collectifs clos.** Les masques doivent couvrir à la fois le nez, la bouche et le menton. Ils répondent aux spécifications de la norme Afnor S76-001. Changer le masque toutes les 4 heures et quand il est souillé ou mouillé.



Il existe des exceptions au port obligatoire du masque pour :

- Les salariés seuls dans un bureau ;
- les salariés travaillant dans un atelier correctement ventilé ou aéré, où ils sont peu nombreux et éloignés et portent des visières ;
- certains métiers très spécifiques. Consulter [travail-emploi.gouv.fr](https://travail-emploi.gouv.fr)

# DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) ; se sécher les mains avec du papier/tissu à usage unique ;
- **Éviter de se toucher le visage**, en particulier le nez et la bouche ;
- **Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher**, et le jeter aussitôt ; tousser et éternuer dans son coude.
- **Respecter les mesures de distanciation physique :**
  - ne pas serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
  - distance physique d'au moins un mètre ;
- **Nettoyer/désinfecter régulièrement les objets** manipulés et les surfaces touchées ;
- **Télécharger l'application TousAntiCovid** qui permet d'être alerté ou d'alerter les autres en cas d'exposition à la Covid-19, tout en garantissant le respect de la vie privée ;
- **Participer et faciliter les campagnes de dépistage** et le contact tracing ;
- **S'isoler si on est cas contact, personne symptomatique ou cas positif Covid** et informer son employeur, médecin du travail, médecin traitant afin de faciliter le contact tracing et d'éviter la propagation du virus.



## Personnes en situation de handicap

- **S'assurer que les consignes sanitaires soient accessibles** et que les règles de distanciation physique et mesures de prévention permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier.
- **Des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp** existent pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires. Les



services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés. **Plus d'infos sur :** <https://www.agefiph.fr/>

- **Reportez-vous également à la fiche spécifique** « Covid 19 – Travail des personnes en situation de handicap » disponible sur [travail-emploi.gouv.fr](https://travail-emploi.gouv.fr)

## Personnes à risque de forme grave de Covid

- **Les personnes de plus de 65 ans, atteintes de certaines pathologies** ([solidarites-sante.gouv.fr](https://solidarites-sante.gouv.fr)) **ou au 3<sup>e</sup> trimestre de leur grossesse**, risquent de développer une forme grave de Covid-19 en cas de contamination. Dans ces situations, le télétravail doit être la norme si l'activité s'y prête.



Si le télétravail n'est pas possible pour toutes les activités, il faut :

- aménager les horaires de la personne concernée pour éviter le contact avec les collègues ;
- mettre à sa disposition un poste de travail isolé, nettoyé et désinfecté tous les jours et dans la mesure du possible, non partagé avec un autre salarié (sinon le désinfecter systématiquement avant sa prise de poste) ;
- qu'elle porte un masque à usage médical (fourni par l'employeur) et respecte strictement les gestes barrières ;
- porter un masque à usage médical (fourni par l'employeur) dans les transports en commun pour les déplacements domicile travail et professionnels.

Si ces conditions de protection ne sont pas remplies, le salarié doit être mis en activité partielle sur la base d'un certificat de son médecin. En cas de désaccord entre l'employeur et le salarié, c'est au médecin du travail de se prononcer.



## 1. PRÉPARER

### → **Accueil, séjour et départ du client :**

- systématiser les réservations par téléphone, e-mail, site web,
- fixez des heures d'arrivées à respecter afin d'échelonner la présence de clients dans la salle de réception,
- prévoyez des affichages sur la porte d'entrée ainsi que dans les lieux stratégiques pour informer les clients des consignes sanitaires : nombre maximal de personnes (en fonction d'une jauge fixée), respect des gestes barrières et du port du masque,
- 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'un mètre et dédiez un poste fixe 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 ou film plastique transparent 1 m. x 1 m.,
- matérialisez par tout moyen une distance d'un mètre entre les clients à l'accueil,
- nettoyez fréquemment et en cas de risque suspecté de contamination les poignées de porte, boutons d'ascenseur, interrupteurs... 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,
- réglez 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),
- préparez en amont les documents indispensables et si possible envoyez des factures par e-mail ou SMS,

- 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, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, photocopieurs...).

→ **Pendant la pandémie, suspendez de préférence l'utilisation des fontaines à eau au profit d'une distribution de bouteilles d'eau individuelles.**

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

→ **Aérer les locaux le plus souvent possible.**

→ **Mettez en permanence à disposition à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables :** masques, gel hydroalcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle.

→ Prévoyez des poubelles fermées à ouverture automatique ou à pédale pour les déchets spécifiques (lingettes, masques ...)

→ **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),
  - › 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 une poubelle pour les vêtements de travail sales, sinon prévoyez un contenant à usage unique par salarié pour leur transport,



## 1. PRÉPARER

- › 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...

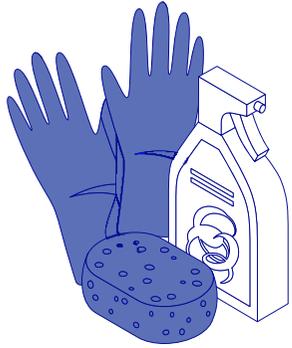
## 2. RÉALISER



- **Nettoyez le poste de travail avec un produit actif sur le virus Sars Cov-2** au moins au début et à la fin de la prise de poste.
- **Les commandes de room service client doivent se faire par téléphone** : préparation de la commande et dépose devant sa porte.
- **Prévoyez une zone de dépose des plateaux par étage.**
- **Ronde de nuit :**
  - limitez les rondes. Les effectuer en ayant du matériel de nettoyage (boutons, poignées, interrupteur...),
  - de retour de ronde, se laver impérativement les mains,
- **Installations sanitaires / salle de pause restauration :**
  - fournissez des bouteilles d'eau individuelles,
  - faites prendre les repas en horaire décalé et avec respect de la distance d'un mètre minimum à table ; définissez le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laissez que le nombre de chaises suffisant ; marquez l'emplacement de la chaise au sol,
  - nettoyez la salle de pause de toute surface ou équipements en contact avec les mains après chaque pause.
- **Suspendez les moments de convivialité.**



### 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, lingettes, savons, 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.

Contactez au besoin le service de santé au travail dont vous dépendez ou votre Caisse d'assurance maladie - Risques professionnels pour vous aider dans la mise en place de vos mesures de prévention.