



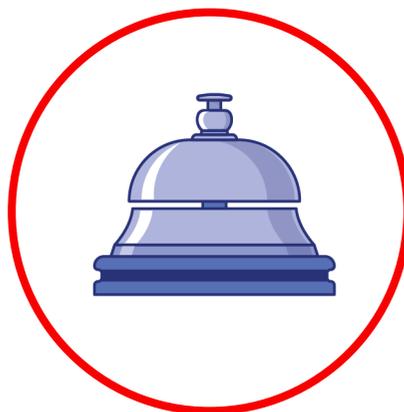
# MINISTÈRE DU TRAVAIL

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

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

---



# Receptionniste ou veilleur de nuit : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

## Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

### Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminés :

- 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.

# À PROPOS

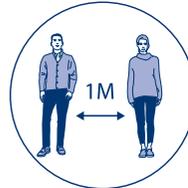
Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du [protocole national de déconfinement](#) pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit vous conduire :

- **À éviter les risques d'exposition au virus ;**
- **À évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;**
- **À privilégier les mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.

## Mesures organisationnelles

- **Le télétravail doit être la règle** chaque fois qu'il peut être mis en œuvre. Il permet d'éviter le risque en supprimant les circonstances d'exposition.
- Lorsque la présence sur les lieux de travail est nécessaire, le séquençage des activités et la mise en place d'horaires décalés facilitent **le respect des règles de distanciation physique** en limitant l'affluence et la concentration des salariés et éventuels tiers (clients, prestataires...).
- La gestion des flux doit permettre de limiter le nombre de personnes simultanément présentes dans un même espace afin de **respecter la jauge maximale d'une personne pour 4m<sup>2</sup>**.

Ce n'est que lorsque l'ensemble de ces précautions n'est pas suffisant pour garantir la protection de la santé et sécurité des personnes qu'elles doivent être **complétées par des mesures de protection individuelle**, telles que le port du masque.



## Les bons réflexes

- **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 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** ou dans un mouchoir en papier jetable ;
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
  - ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
  - distance physique d'au moins 1 mètre.
- **Aérer toutes les 3 heures** pendant quinze minutes les pièces fermées ;
- **Nettoyer régulièrement les objets manipulés** et les surfaces touchées.

## Personnes en situation de handicap

- En cette période de pandémie justifiant des mesures d'adaptation de postes et des modalités de travail plus exigeantes, l'insertion et le maintien en emploi de tous doivent être favorisés.
- **Assurez-vous que les consignes sanitaires soient accessibles et que les règles de distanciation physique que vous instaurez permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier**, en télétravail ou sur leur lieu de travail habituel.
- Pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires, des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp existent, et ont été adaptés au contexte du **Covid -19** ». Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.
- Plus d'info sur : [www.agefiph.fr/](http://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](http://travail-emploi.gouv.fr)



# 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,
- rédigez une affichette 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'un mètre 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 ou film plastique transparent 1 m. x 1 m.,
- faites entrer les clients un par un. À défaut, 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 les distances de 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 individuelle.**
- **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** : gels hydroalcooliques, lingettes, savon, essuie-tout, 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),
    - › 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,
    - › 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...

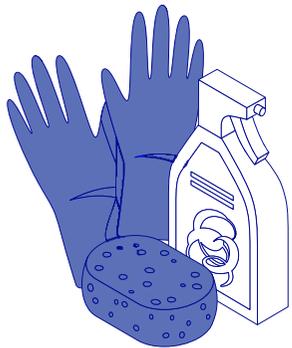
## 2. RÉALISER



- **Nettoyez le poste de travail** 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.



## 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.