

GUIDE SANITAIRE POUR LES RESIDENCES DE TOURISME, CLUBS ET VILLAGES VACANCES DANS LE CONTEXTE DE COVID-19

La **version 11** a été validée par le Centre de Crise Sanitaire (CCS) le 12 mai 2021.

Cette **version 13** est applicable à partir du 14 mars 2022.

VOTRE PERSONNEL



ORGANISATION



- Nomination d'un référent de l'application des mesures de prévention COVID-19 au sein de chaque structure.
Il (elle) aura notamment la responsabilité de :
 - Mettre en place les mesures générales ainsi que celles spécifiques à l'exploitation du site
 - Prendre les actions préventives et correctives ainsi qu'effectuer l'amélioration continue de l'application des mesures sanitaires,
 - S'assurer que le personnel est correctement sensibilisé, formé et applique les mesures de prévention des risques sanitaires,
 - Appliquer la procédure en cas de suspicion de cas de COVID-19,
 - S'assurer de la conformité des mesures et procédures en lien avec les demandes du gouvernement,
 - Maintenir à jour l'ensemble des procédures,
 - S'assurer du suivi des stocks d'équipements, matériels et produits,
 - Mettre à jour les documents de référence,
 - Effectuer régulièrement un bilan de l'application des procédures de sécurisation sanitaire,
 - S'assurer de la mise à jour et de la conservation et de la mise à disposition des documents de procédures liés au COVID-19.
- Organisation de l'arrivée des collaborateurs par un espace où sera installé le nécessaire de désinfection (savon ou gel hydroalcoolique) et remis les dispositifs de protection (pour ceux qui le souhaitent : masques grand public, gants pour certaines fonctions).
- Pour les métiers concernés, vérification de la sectorisation et de la protection des tenues propres dans les vestiaires. Prévoir un changement de tenue de travail à chaque prise de poste et prévoir la fréquence de lavage en conséquence.
Le linge sale devra être disposé dans des sacs spécifiques accessibles sans manipulation manuelle.



SENSIBILISATION ET FORMATION

- Réalisation de réunions d'information (sur la base des éléments du guide) avec l'ensemble des collaborateurs pour transmettre les procédures et ainsi les sensibiliser aux risques et aux protocoles à mettre en place avec des sessions spécifiques selon les différents services (réception, étages, restaurant, back office, ...).
- Une communication spécifique sur la localisation des différents points de lavage des mains et/ou des distributeurs de gel hydroalcoolique sera réalisée sur site. Des supports visuels judicieusement placés rappelleront les étapes nécessaires pour se laver les mains efficacement.
- Diffusion à destination des salariés d'un référentiel de bonnes pratiques ainsi que sensibilisation pour qu'ils puissent signaler/alerter les situations anormales sur le lieu de travail.



RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES-FOURNISSEURS

- Sensibilisation et information préalable à destination des prestataires extérieurs intervenant dans l'établissement (respect des gestes barrières pour les livreurs, mise à disposition de gel hydroalcoolique...).

MÉNAGE

& DÉSINFECTION



ORGANISATION

- Protocole complet sanitaire et hygiène revu pour tenir compte des spécificités du virus et adapté à chaque espace (mis à jour régulièrement). Cela comprendra notamment, mais pas uniquement : nettoyage plus régulier des poignées de portes, interrupteurs, et endroits fréquemment touchés avec un produit virucide.
- Augmentation de la fréquence de lavage des uniformes.
- Procédure renforcée de nettoyage des zones sensibles et en «back office».
- Augmenter l'aération des parties communes. Créer des rondes de désinfections régulières dans les espaces communs pendant les périodes d'ouverture. Insister sur la désinfection des parties fréquemment touchées (poignées de portes, interrupteurs..).
- Afficher de manière visible au public les horaires de rondes de désinfection de l'espace.



ESPACES PRIVATIFS

- Attendre 3 heures avec une aération maximale avant de relouer un logement.
- Privilégier un nettoyage-désinfection humide. Insister sur les parties fréquemment touchées (poignées de portes, interrupteurs, dossiers de chaises..).
- Encadrer l'étape de récupération du linge et des draps (si service disponible) dans le respect de la Fiche Métier rédigée par le Ministère du travail.
Respecter idéalement un temps de latence d'au moins 3h avant la prise en charge des draps et du linge.
- Laver le linge de lit entre chaque client avec un cycle de lavage adéquat (cycle de 30 mn à 60°C minimum)
 - lorsqu'un logement se libère, placer le linge de lit sale dans un sac à usage unique. L'ensachage du linge de lit sale doit être réalisé dans le logement du client, et de préférence par le client lui-même.
 - en cours de séjour, les clients doivent placer leur linge sale dans un sac à usage unique leur ayant été fourni préalablement, et de préférence le déposer à l'extérieur du logement devant leur porte sur une plage horaire fixée.
- Demander aux clients de démarrer un programme lave-vaisselle à 60°C avec la vaisselle qu'ils ont utilisée avant de quitter le logement.
- Pour les longs séjours dont le service ménage est inclus proposer aux clients de définir un créneau horaire durant lequel ils s'absenteront (demander l'ouverture des fenêtres avant de sortir)

ACCUEIL-RÉCEPTION



ORGANISATION



- À titre préventif avoir à disposition des publics des kits (masques, gel, etc.), et les inciter à se nettoyer les mains avec la solution hydroalcoolique ou savon, à tous les points de contact du parcours client, et plus particulièrement à l'entrée et la sortie des espaces particulièrement sujets à densification (entrée des bâtiments, sanitaires, restauration, réception...).
- Mettre à disposition du personnel d'accueil des masques ou une paroi de séparation en plexiglass, s'ils le souhaitent.
- Dans les structures où cela est possible (notamment en haut de gamme) mise à disposition complémentaire de contenants individuels de gel désinfectant dans le coffret de produits d'accueil.
- Mettre à disposition des distributeurs de produits hydroalcoolique dans les parties communes les plus fréquentées.



PAIEMENT

- Favoriser le paiement par carte bancaire si possible sans contact. Désinfecter systématiquement les terminaux de paiement. Inciter le client à utiliser du gel hydroalcoolique avant d'utiliser le TPE.
- Dès que possible, développement de solutions "Contactless Experience" avec des applications mobiles de paiement (par exemple, par scan du code barre) pour réduire les délais d'attente.

RESTAURATION

OU SALLE DE PETIT-DÉJEUNER



ORGANISATION



- Accentuer les process hygiène de cuisine et notamment réception des marchandises, nettoyage des produits ...
- Mise en place d'un process de lavage des mains toutes les 30 minutes pour tous les collaborateurs.

LES PISCINES

OU ESPACES AQUATIQUES



ORGANISATION



- Pour les piscines intérieures privilégier les ventilations/ ouvertures naturelles
- Ajuster les réglages de l'eau pour être toujours dans le haut de l'abaque en termes de chlore actif dans l'eau.
- Mise à disposition de gel et produits désinfectants dans les vestiaires.
- Nettoyer plus souvent les plages-piscines en insistant sur les zones fréquemment touchées par les nageurs.
- Afficher le protocole de nettoyage et désinfection : produits utilisés, fiche horodatée signée par le collaborateur.
- Dans les pataugeoires, recommander le port du maillot-couche.

ANIMATIONS



NETTOYAGE ET DÉSINFECTION



- Aération par les fenêtres extérieures le plus fréquemment possible avant l'arrivée des enfants et entre chaque activité
- Normes espaces enfants similaires aux espaces scolaires (application normes écoles), nettoyage systématique des mains à l'arrivée et nettoyage des jeux après utilisation, etc.
- Entretien des locaux effectué en utilisant les procédures et produits virucides cf. page 5 avec une plus grande fréquence (2 fois par jour) et en insistant sur les zones fréquemment touchées.

CAS SUSPECTS



DÉTECTION DU VIRUS

- S'assurer de la mise en place et du respect des protocoles de gestion en cas de suspicion de contagion au COVID-19
- Mise en place d'un engagement entre les parties de déclaration en cas de symptôme COVID-19
- Tous les employés ou tiers (clients, fournisseurs & intervenants) présentant des symptômes (difficultés respiratoires, perte de goût ou d'odorat...), seront invités par l'organisation à consulter immédiatement un médecin référent, Centre Covid ou autre organisme sanitaire local de référence.
- Les clients seront incités à informer la structure d'accueil en cas de contamination post séjour.



MISE EN ISOLEMENT

- Mise en quarantaine de 7 jours de tout employé avec COVID-19 confirmé.
- Mise à disposition d'un espace dédié d'isolement et de conseil médical pour les clients découvrant des symptômes pendant le séjour.
- Procédure de mise en isolement suite à la découverte d'un cas suspect sur site (appliqué pour tout employé, client ou tiers intervenant sur site), comprenant :
 - Mise à disposition d'un espace pour les personnes présentant les symptômes
 - Appel du centre 15 ou d'un médecin
 - Déclenchement des procédures tests des personnes ayant été en contact rapproché avec les personnes infectées potentiellement
 - Déclenchement des procédures de nettoyage et désinfection renforcées.

COVID-19

Notre établissement s'engage

à respecter
les consignes sanitaires

Date et mention de l'établissement