



## **PROTOCOLE DE DECONFINEMENT COMMUN A TOUTE LA PROFESSION HCR**

**\*\*\*\*\***

## **CODE DE BONNE CONDUITE SANITAIRE**

23 AVRIL 2020

# UNE DEMARCHE COLLECTIVE

---

- Approche soutenue par l'ensemble de la profession: GNI, GNC, UMIH
- Consiste en la proposition d'un Protocole Sanitaire, socle commun à toute la profession, ayant valeur de socle commun de réassurance des clients, autorités et du grand public.
- **Objectifs: choc de confiance, sérieux, rapidité de mise en œuvre**

# UN PROTOCOLE SANITAIRE COMMUN

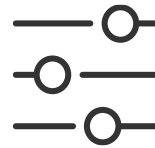
## POUR UNE REPRISE D'ACTIVITE RAPIDE ET EN CONFIANCE

---



### RASSURER LES CLIENTS

Une charte visible dans les établissements  
Repris sur le web



### RASSURER LES SALARIES

Atteste de la bonne application d'un référentiel sanitaire



### STANDARDISER LES PRATIQUES

Un standard commun co-construit avec la filière et les autorités

CHOC DE CONFIANCE - INDEPENDANCE - RAPIDITE

# PRÉAMBULE

- Ce protocole s'applique au **secteur de l'hôtellerie & restauration** (Traiteurs, bars, brasseries..)
- La profession est mobilisée pour assurer l'hospitalité qualitative dans les conditions du protocole sanitaire présenté dans ce document **dès la fin du mois de mai 2020.**
- Ce protocole **sera amené à évoluer** en fonction de notre connaissance du Covid-19 et des **décisions qui seraient prises par le gouvernement** pour lutter plus efficacement contre le risque de propagation.
- Tous les acteurs du secteur s'engagent sur cet objectif de moyens.
- Ce protocole pourra aussi inspirer les autres secteurs du tourisme telsque lieux de vie, parcs de loisirs, événementiel, palais des congrès...

# UN NIVEAU D'EXIGENCE COMMUN POUR CRÉER UN CHOC DE CONFIANCE RAPIDE

GUIDES OPERATIONNELS PAR  
ENSEIGNE/ETABLISSEMENT

Pratiques internes,  
propres à chaque enseigne

PROTOCOLE SANITAIRE ADDITIONNEL

Pratiques nécessaires pour ouvrir  
l'établissement, s'appliquant donc comme  
un socle commun à tous  
Validées sur engagement de l'exploitant

OBLIGATIONS LEGALES

# 10 THÉMATIQUES AVEC POUR CHACUNE: UN NIVEAU D'EXIGENCE ET DES EXEMPLES DE PREUVES

---

 <p>1</p>	 <p>2</p>	 <p>3</p>	 <p>4</p>	 <p>5</p>
Engagement de la Direction	Communication des règles et pratiques	Distanciation au sein des équipes	Règles d'hygiène	Règles de nettoyage et désinfection
 <p>6</p>	 <p>7</p>	 <p>8</p>	 <p>9</p>	 <p>10</p>
Gestes barrière vis-à-vis des clients	Gestion des paiements	Surveillance par l'encadrement	Gestion des cas suspects et avérés	Respect des exigences spécifiques

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

POUR DISCUSSION



Engagement  
de la Direction

	Exigences du protocole sanitaire	Exemples de preuves
	La direction nomme un <b>référent</b> «protocole sanitaire» qui s'assure de la mise à jour et du respect des règles et bonnes pratiques au sein de chaque établissement.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Référent nommé (nom , prénom, poste et responsabilité au sein de la structure)</li></ul>
	La direction fournit les <b>moyens nécessaires</b> pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19	<ul style="list-style-type: none"><li>- Présence des moyens matériels (équipements disponibles)</li><li>- Moyens budgétaires (estimation des besoins en cohérence)</li><li>- Moyens humains (organisation du personnel)</li><li>- Procédures, consignes et système de gestion des stocks mis en place...</li></ul>
	La direction fait un <b>point quotidien avec ses équipes</b> sur l'évolution de la situation (stock de masques, stock de solutions désinfectantes, nombre de cas suspects ou avérés au sein des équipes, respect des consignes....) pour s'assurer de l'adéquation des mesures prises et les ajuster le cas-échéant	Organisation de réunion d'équipe quotidienne mis en place spécifiquement pour la gestion de la situation sanitaire

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

POUR DISCUSSION

2



Communication  
des règles et pratiques

	Exigences du protocole sanitaire	Exemples de preuves
	Les analyses de risques réglementaires sur la santé sécurité des travailleurs sont mises à jour pour intégrer le risque Covid-19 .	
<b>Information</b>	Un <b>guide</b> (charte, manuel, instruction....) précise les <b>modes opératoires</b> qui doivent être respectés par le personnel dans chaque zone de l'établissement pour assurer les gestes barrières, les règles d'hygiène, la distanciation sociale et la gestion des cas suspects.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Présence et accessibilité du guide des bonnes pratiques mis en place.</li><li>- Les règles et bonnes pratiques sont affichées.( Collaborateurs et clients )</li></ul>
<b>Formation</b>	Les équipes sont <b>formées aux règles et bonnes pratiques</b> du protocole sanitaire, cette formation fait l'objet d'un <b>justificatif</b> .	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilisation de E learning génériques .</li><li>- Des formations complémentaires propre a chaque établissement pourront être effectuées en complément</li></ul>



# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

POUR DISCUSSION

3



Distanciation  
au sein des équipes

Exigences du protocole sanitaire	Exemples de preuves
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les <b>équipes hôtelières</b> portent un <b>masque approprié</b>.</li><li>• Pour le <b>personnel de salle et de restauration</b>, il est prévu un <b>lavage de mains/au gel toutes les 30'</b> ou le <b>port de gants blancs</b></li><li>• Dans les <b>cuisines</b>, le <b>port de charlottes et de gants</b> est obligatoire; le port d'un masque approprié l'est si la distanciation n'est pas possible</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Constat visuel de la présence des équipements (types et quantités nécessaire)</li><li>- Constat du port effectif</li><li>- Consignes données.( Durée de validité des EPI)</li></ul>
Chaque établissement définit les règles permettant d'assurer la <b>distanciation sociale</b> en fonction de la configuration des lieux.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Preuve d'adaptation des plannings / temps de travail/ masse salariale</li><li>- Plan de circulation / marquage au sol</li></ul>

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

POUR DISCUSSION

4



Règles  
d'hygiène

	Exigences du protocole sanitaire	Exemples de preuves
	Les règles d'hygiène habituelles sont respectées	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consignes habituelles en vigueur</li><li>- Constat visuel de leur application en temps réel</li></ul>
	La <b>fréquence de nettoyage des mains</b> est augmentée	<ul style="list-style-type: none"><li>- Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel</li><li>- Instructions spécifiques transmises au personnel (affichage supplémentaire aux postes de travail concernés éventuel)</li></ul>
	Les mesures sont en place pour <b>éviter toute contamination par les flux entrants</b> ( blanchisserie, produits alimentaires ...) et de façon générale l'ensemble des produits livrés à l'établissement .	<ul style="list-style-type: none"><li>- Instructions spécifiques transmises au personnel</li><li>- Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel</li></ul>
	Les mesures sont en place pour <b>éviter toute contamination par les flux sortants</b> ( Linge, gestion de déchets ..) afin de limiter tout risque de contamination croisée.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Instructions spécifiques transmises au personnel</li><li>- Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel</li></ul>

5



Règles de nettoyage et désinfection

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

Exigences du protocole sanitaire	Exemples de preuves	
	<p>Le <b>nettoyage du linge</b>, serviettes, tenues de travail et autres vêtements est réalisé à une <b>température adaptée</b> pour éliminer le Covid-19.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage des instructions dans les locaux concernés</li> </ul>
	<p>Le <b>stockage sur le site</b>, des différentes fournitures du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements est réalisé dans des conditions sanitaires appropriées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constat visuel des mesures prises et de leur application (isolation dans un local spécifique...)</li> <li>- Affichage des consignes</li> <li>- Transmissions des procédures aux employés</li> </ul>
	<p>La <b>fréquence du nettoyage</b> des surfaces, équipements, ustensiles et supports est <b>augmentée</b> par rapport à la normale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consignes transmises sur l'augmentation de la fréquence de nettoyage des éléments (comparaison avec une fiche d'entretien antérieure à la crise sanitaire ou par entretien avec le personnel responsable.)</li> </ul>
	<p>Utilisation des <b>produits de nettoyage et de désinfection préconisés</b> par les autorités compétentes seront utilisés pour éliminer le Covid-19.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constat de la mise à disposition à proximité des postes de travail (y compris vestiaire et salle de pause) des consommables</li> <li>- Constat en temps réel de l'utilisation.</li> </ul>

6



Gestes barrière  
vis-à-vis des clients

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

POUR DISCUSSION

Exigences du protocole sanitaire	Exemples de preuves	
	Les règles de <b>distanciation sociale</b> au niveau du public (clients, usagers....) sont respectées, basées sur <b>1m de distance entre groupes constitués (max 8 pers par groupe constitué)</b>	- Transmission individuelle au public + Affichage des consignes
	Des mesures d'espacement entre les personnes sont précisées via affichage, marquage au sol et consignes orales dans chaque zone d'attente (entrée, accueil, réception, commande, réception de commande, paiement, toilettes, zones de divertissement....)	- Marquage au sol , tiré file d'attente (balisage...) - Plan de circulation
	Du <b>gel hydroalcoolique</b> ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public de façon visible <b>dès l'entrée au sein de l'établissement</b>	- -Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes + pertinence de leur localisation
	Le nombre de personnes est limité dans chaque zone à l'instant t afin de réduire le risque d'interactions.	- Définition par zone de la capacité d'accueil maximale - Preuve visuelle de l'absence de regroupement de personnes
	Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil ( réception ) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitres, cloisons temporaires....) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs.	- Constat visuel de la mise en place de toutes barrières physiques complémentaires - Mise à jour du document unique (DU)
	Les lieux ou moments de concentration de type buffet ou banqueting seront <b>repensés et encadrés</b> pour éviter le regroupement de clients et de salariés .	Les salariés affectés au service veillent particulièrement à ce point.
	Les <b>menus seront présentés dans la mesure du possible sur ardoise</b> ou oralement pour éviter tout contact; dans le cas de l'utilisation d'un menu papier le client utilisera du gel hydroalcoolique pour se désinfecter les mains	-Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes + pertinence de leur localisation

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

POUR DISCUSSION



Gestion  
des paiements

## Exigences du protocole sanitaire

## Exemples de preuves

Tout **mode de paiement sans contact** (pré-paiement, virement, cartes bancaires, ..) est **privilegié**, pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées

- Présence affichette

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

POUR DISCUSSION

8



Surveillance  
par l'encadrement

## Exigences du Protocole sanitaire

## Exemples de preuves

Les équipes d'encadrement de l'établissement s'assurent que les règles et les bonnes pratiques définies sont bien respectées par tout le monde (salariés, prestataires, fournisseurs, clients, public...). En cas de non respect, elles rappellent les consignes aux personnes concernées et s'assurent de leur bonne application

- Vérification du respect des consignes par le manager



# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

	Exigences du protocole sanitaire	Exemples de preuves
	Tout salarié présentant les symptômes du Covid 19 sera orienté vers le <b>médecin d'entreprise</b> ou son médecin traitant	
	<b>Refuser l'accès et faire rester chez soi</b> avec un masque toute personne présentant des symptômes ( Fièvre, Toux, perte d'odorat )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification du respect des consignes par le manager</li> </ul>
	Le manager fait procéder à un nettoyage spécifique des zones dans lesquelles toute personne contaminée ou présentant les symptômes d'une contamination à pu évoluer (employés ou public)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrement des opérations de nettoyage effectuées sur tout support dédié</li> <li>• Entretien avec le responsable sur les mesures prises en cas de détection d'une personne contaminée</li> </ul>
	Le manager des éventuels salariés placés en quatorzaine évalue le risque de contamination potentiel au sein de l'établissement durant les 2 précédentes semaines et en informe les possibles personnes concernées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explication pendant l'entretien</li> </ul>

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

POUR DISCUSSION

10



Respect des exigences  
spécifiques

## Exigences du protocole sanitaire

## Exemples de preuves

La **prise quotidienne de température des salariés** est suggérée avec l'accord des salariés.  
Les dispositifs nécessaires à la prise de température sont disponibles.

- Consignée dans un livret
- Mise en place avec leur accord.



# EXEMPLE DE FICHE METIER

## FEMME/VALET DE CHAMBRE



- Se laver les mains à la prise de poste avant d'enfiler les gants de ménage – respecter les bonnes pratiques de lavage des mains
- Respecter les nouveaux sens de circulation mis en place dans l'hôtel
- Respecter le nouveau plan de ménage mis en place par la Direction de l'hôtel
- Respecter, une distance minimale de deux mètres avec toutes les personnes : client ou collègue.
- Vérifier que le chariot de ménage comporte bien du gel hydroalcoolique, des lingettes
- Ajuster son masque en respectant les bonnes pratiques d'ajustement
- Se laver les mains gantées après chaque nettoyage de chambre – respecter les bonnes pratiques de lavage des mains
- Renouveler à chaque départ de client tous les produits d'accueil individuels (gobelets, produits d'hygiène) même non utilisés
- Dans chaque chambre, désinfecter toutes les poignées (portes, fenêtre, meuble), les interrupteurs, les téléphones, la télécommande, les éléments du mini-bar, le coffre, les commandes des rideaux
- Dans chaque salle de bain, désinfecter toutes les robinetteries, les poignées, le bouton de la chasse-d'eau et l'abattant,...
- A chaque sortie, systématiquement changer la totalité du linge (draps, serviettes)
- Ne pas secouer la literie et les serviettes
- Isoler le linge du client sortant en le mettant immédiatement dans le panier à linge dédié
- A l'enlèvement des gants, respecter le protocole d'enlèvement