



GEST

Grand Est Santé au Travail

Tourisme

Comment assurer la sécurité de vos salariés et de vos clients ?

24 juin 2020 | webinaire

Guide pratique GEST – Grand Est

COVID-19 – Guide de bonnes pratiques
sanitaires pour les entreprises du
tourisme du Grand-Est

Grand Est
ALSACE CHAMPAGNE-ARDENNE LORRAINE
L'Europe s'invente chez nous

Strong Together
GRAND EST

 **GEST**
Grand Est Santé au Travail

<https://www.ast67.org/actualite/coronavirus-covid-19/boite-a-outils/>



Table des matières

01

Contexte COVID-19

02

**Préconisations
sanitaires communes**

03

**Préconisations
sanitaires spécifiques**

04

Autres conseils sanitaires



01

Contexte COVID-19

Virus du COVID-19

→ **Transmission** par la projection de gouttelettes infectieuses (postillons) vers les autres et sur les surfaces :

→ Parler : environ 1,5m

→ Eternuer, tousser : jusqu'à 5-6m

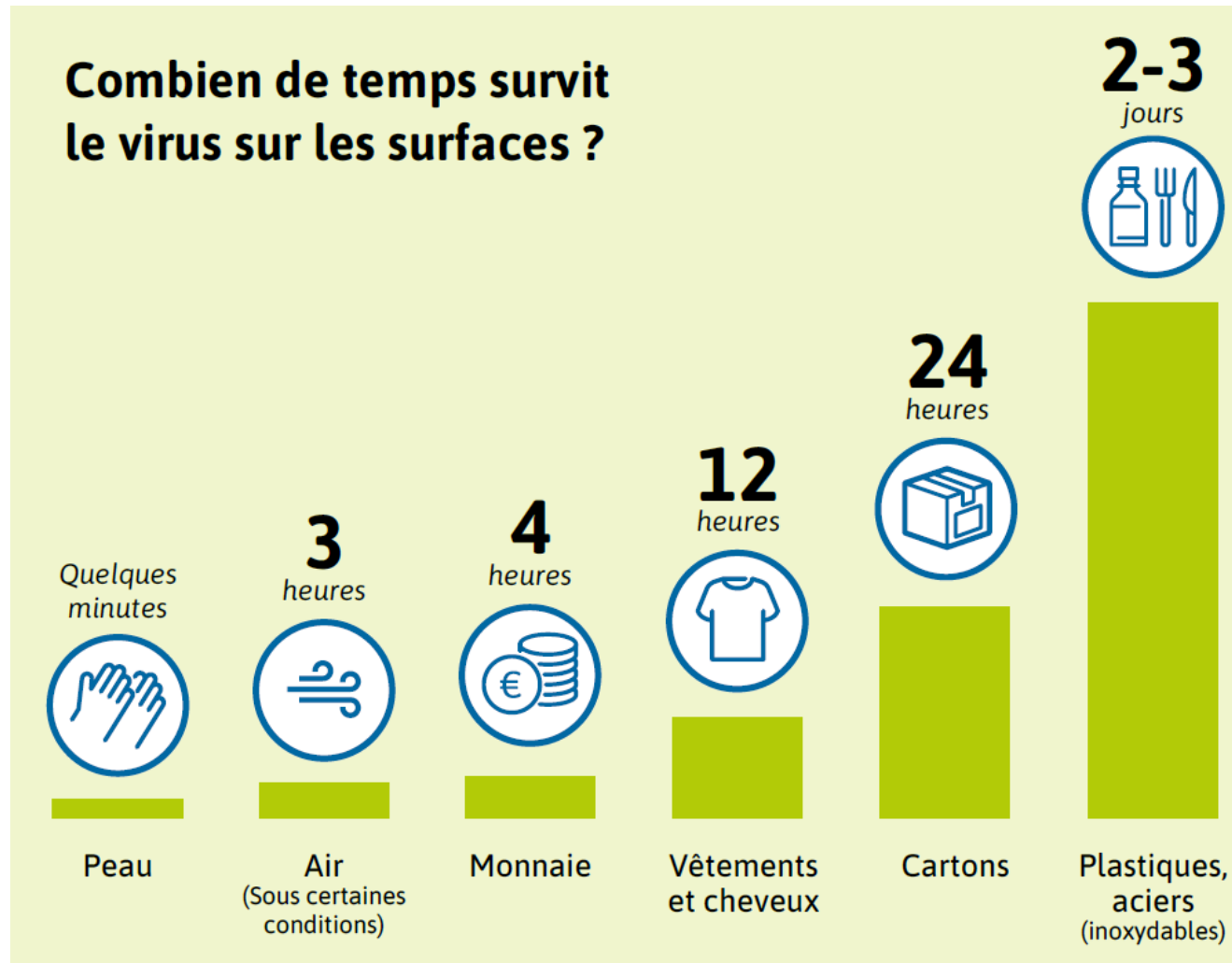
→ **Risque de contamination** :

→ En inhalant

→ En touchant une surface contaminée puis en portant les mains ou un objet contaminé à notre visage : nez, yeux et bouche sont des portes d'entrée pour le virus



Durée de vie sur virus



Symptômes COVID-19

- Infection respiratoire aiguë avec fièvre ou sensation de fièvre
- **OU** survenue brutale :
 - Fatigue inexplicquée
 - Courbatures
 - Maux de têtes
 - Modification ou perte d'odorat et/ou de goût



Qu'est-ce qu'un contact à risque ?

N'est pas un contact à risque celui qui se fait entre 2 personnes

- de part et d'autre d'un écran
- lorsqu'une des personnes portent un masque FFp2
- lorsque les 2 portent un masque grand public

Est un contact à risque

- Un face à face quelque soit sa durée
- à 2 dans un espace confiné pendant 15 min

Sensibilité du virus du COVID-19

- **Virus enveloppé = facile à éliminer**
- **Détergent** : agit efficacement sur l'enveloppe du virus : détergents dissolvent la double couche lipidique et désactivent le virus.
- **Désinfectant** : > 70% d'alcool, dégrade les protéines fixées sur l'enveloppe du virus et affaiblit la double couche lipidique.

Il sera toujours nécessaire de déterger les surfaces mais dans certains cas, notamment dans les situations à risque de contamination manuportée, il s'agira également de désinfecter



Désinfection des surfaces

- **L'OMS** recommande les désinfectants chimiques tels que :
 - Désinfectants à base d'eau de Javel ou de chlore
 - Solvants
 - Ethanol > 70% d'alcool
 - Acide peracétique
 - Chloroforme
- Le virus du COVID-19 est également sensible à la température : **décontamination à partir de 60°C.**





02

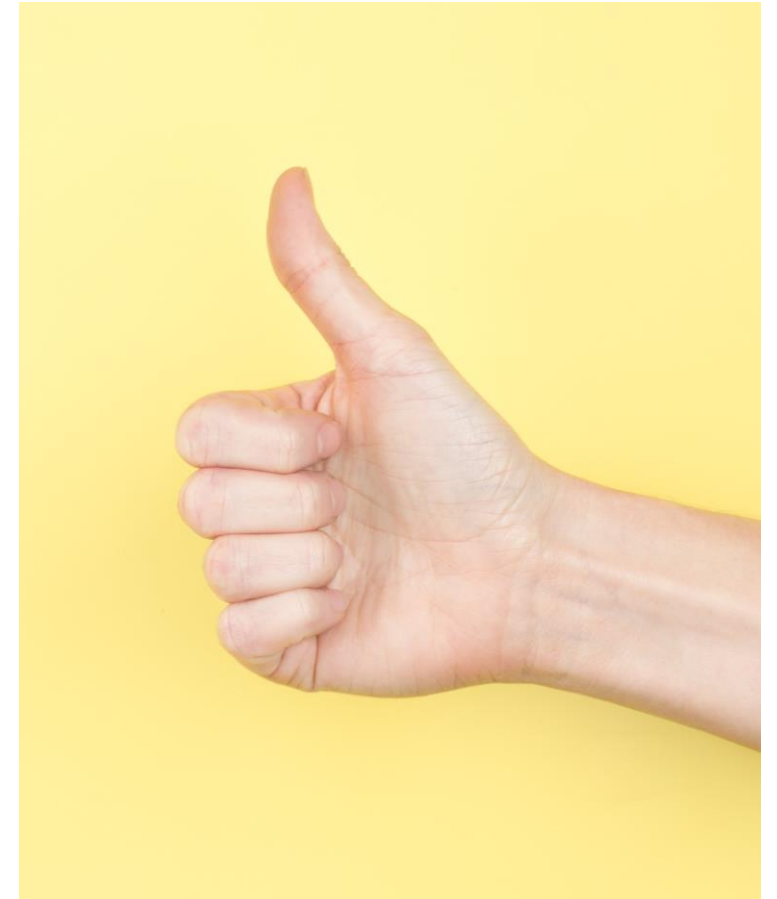
Préconisations sanitaires communes

Référent COVID

- Identifiez puis nommez un **référent COVID**
- **Son rôle :**
 - Informer, sensibiliser
 - Vérifier la mise en œuvre des gestes barrières, bonnes pratiques sur les postes
 - Assurer une veille réglementaire

Webinaire Référent COVID-19

<https://www.ast67.org/actualite/coronavirus-covid-19/webinaires-covid19/>



Gestes barrières



Se **laver régulièrement les mains** ou utiliser une solution hydro-alcoolique



Tousser ou éternuer dans **son coude** ou dans un mouchoir



Respecter une **distance** d'au moins **un mètre** avec les autres

Gestes barrières



Se moucher dans **un mouchoir à usage unique** puis le jeter



Éviter de se **toucher le visage**



Saluer **sans serrer la main** et arrêter les embrassades



En complément de ces gestes, **porter un masque** quand la distance d'un mètre ne peut être respectée

EPI

- Masques de catégorie 1, FFP2, masques grand public
- Gants non obligatoires, voire déconseillés sauf pour les postes de travail qui l'exigent
- Si port de gants à usage unique, les enlever sans se souiller les mains, puis les jeter immédiatement après usage dans une poubelle fermée avec commande à pied
- Visière : permet la protection des yeux et du visage, mais ne remplace pas le masque
- Blouse si besoin (usage unique ou lavable à 60°C)



Types de masque

	Masque chirurgical FFP1	Masque FFP2, 3 sans valve	Masque FFP2, 3 avec valve	Masque grand public catégorie 1	Masque grand public catégorie 2
Vous protège	Partiellement	oui	oui	Partiellement	Partiellement
Protège les autres	oui	oui	non	oui	oui
Durée du port	4h max	8h max		4h max	
Usagers	Professionnel de la santé et autre professionnel spécifique	Professionnel de santé et autre professionnel selon les risques dans l'activité		Personnel avec contact régulier avec le public	Personnel avec contact occasionnel avec des personnes
Marquage	CE, référence datée de la norme EN 14683, type de masque	CE, référence datée de la norme EN 149, classe d'efficacité		Performances de filtration et logo garantissant la filtration pour au moins 5 lavages (réutilisables)	



Webinaire « Porter un masque pour lutter contre le COVID-19... sérieux ?! » et fiche conseil express : <https://www.ast67.org/actualite/coronavirus-covid-19/webinaires-covid19/>

Port de masque



1 Repérer le haut du masque : la barrette métallique en haut



2 Placer le masque en saisissant les élastiques



3 Ajuster le masque sur le nez et vérifier qu'il couvre bien le menton



4 Tester l'étanchéité
Couvrez le masque d'un film plastique et en inspirant : le masque doit se plaquer sur le visage



Attention, ne pas mettre en position d'attente sous le menton ou sur le front



Webinaire « Porter un masque pour lutter contre le COVID-19... sérieux ?! » et fiche conseil express <https://www.ast67.org/actualite/coronavirus-covid-19/webinaires-covid19/>

Quand porter le masque ?

- Quand la **distanciation physique d'1,5m et plus ne peut être respectée**
- **SAUF pour le personnel de restauration**, où le service tant en salle qu'en room service, ainsi que la préparation en cuisine **l'exige absolument** (en complément de gants et de coiffe pour la cuisine, et d'un tablier ou d'une surblouse à usage unique et des lunettes pour les plongeurs)



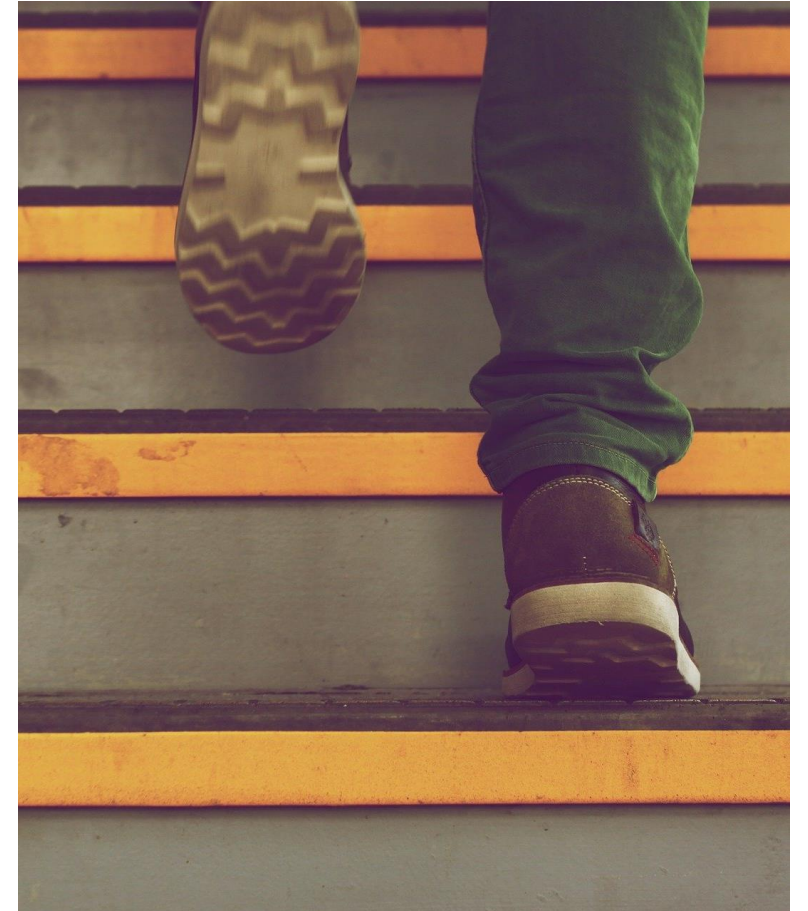
Distanciation physique

- Toujours privilégier une distanciation physique $> 1,5\text{m}$ (interindividuelle mais aussi entre les tables dans les espaces communs, entre les lavabos dans les sanitaires, entre les bains de soleil, etc.)
- Puis l'adapter en fonction de l'activité. Ex : pour une activité physique, préférez une distanciation plus importante
- Matérialisez au sol ces distances pour les files d'attente et autres lieux de regroupement de personnes, délimitez les zones d'intervention en extérieur



Distanciation physique

- Privilégiez les **check-in, check-out et paiement sans contact**. Favorisez l'installation de plexiglass ou de vitres sur les postes d'accueil de public, ou entre des tables de restauration.
- Incitez les collaborateurs à **privilégier les moyens de communications à distance** (transmission de consignes de travail, prise de commandes, retours d'exp, etc.)
- Portez une vigilance vis-à-vis des ascenseurs : **limitez le nombre de personnes par ascenseurs**, et incitez les clients à prendre les escaliers lorsque c'est possible.



Distanciation physique

- Prônez des **livraisons à distance** sans contact des livreurs avec les salariés
- Evitez le service en self : privilégiez les commandes en amont et préparation / distribution de plateaux par une personne équipée d'un masque
- Limitez le nombre de personnes présentes en **espace confiné au strict minimum** (cuisine, ateliers techniques, etc.) et préférez l'instauration d'une **arrivée cadencée des salariés**



Lavage des mains

→ Eau + savon = 30 sec

→ GHA = pas de durée, mais veillez à ce que toutes les zones soient bien désinfectées



1/ Mouiller abondamment les mains.



2/ Appliquer le savon et frotter paume contre paume.



3/ Bien savonner entre les doigts et sur le dos des mains.



4/ Frotter au moins 30 secondes en insistant sur le bord et le dos des mains, la paume, les pouces, les ongles et les poignets.



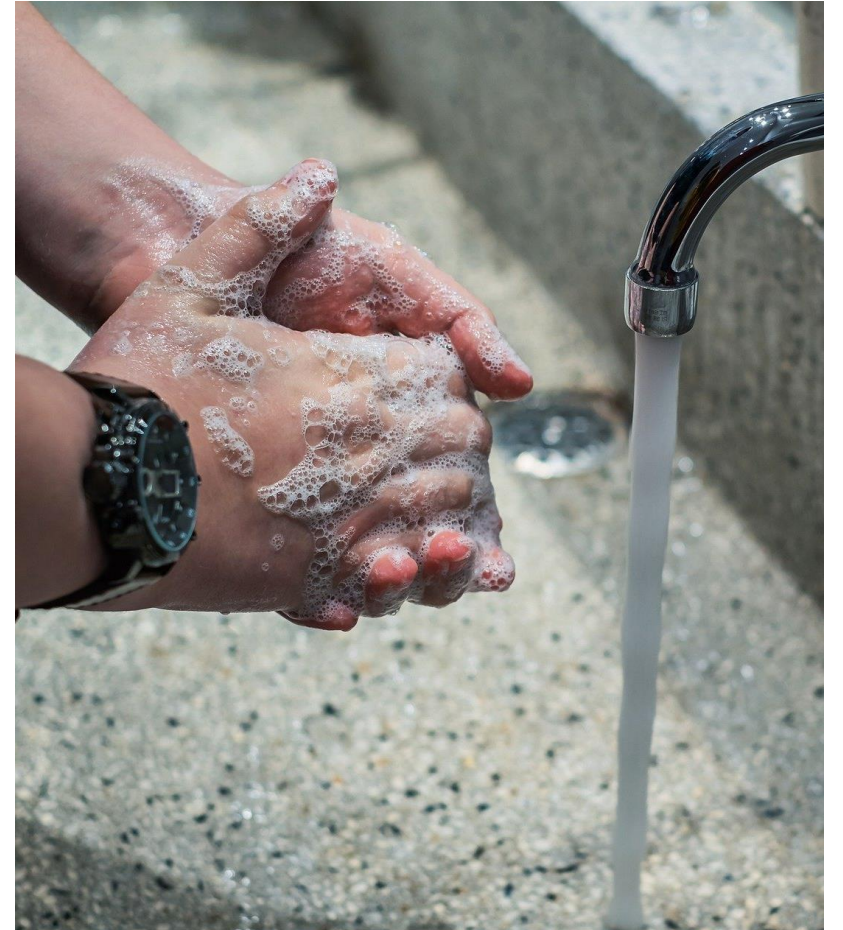
5/ Rincer abondamment.



6/ Essuyer et sécher les mains à l'aide d'un papier essuie-mains à usage unique, refermer le robinet avec le papier et le jeter.

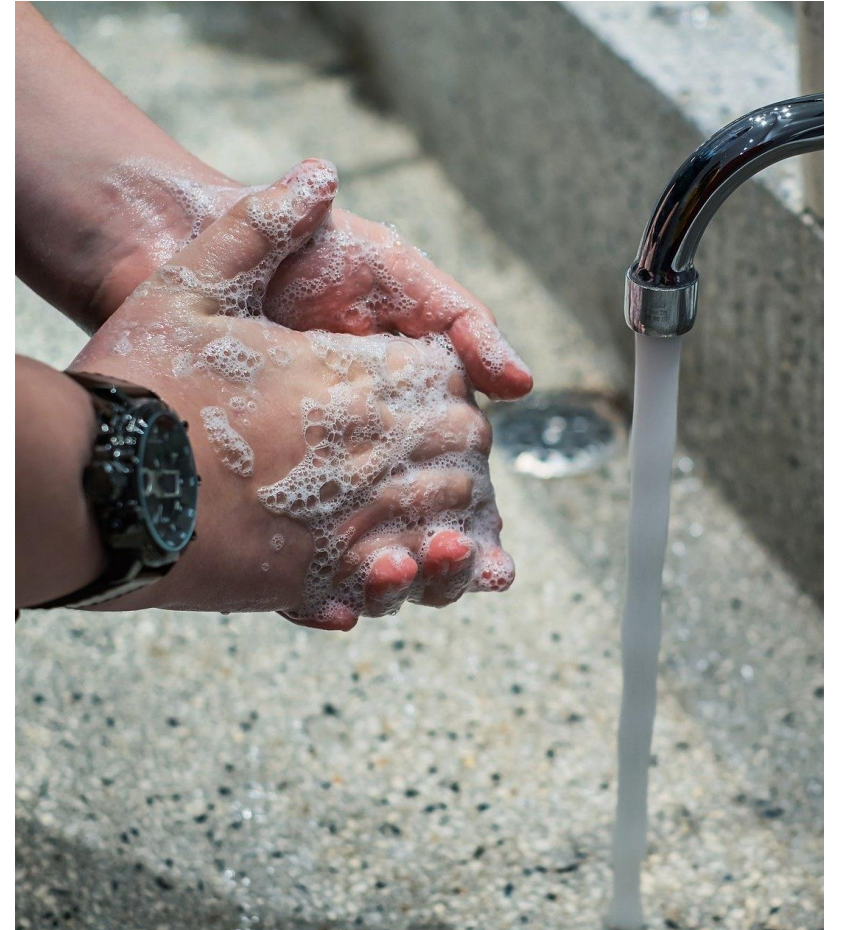
Lavage des mains

- Incitez au lavage des mains systématiquement à l'entrée et la sortie de l'entreprise, des vestiaires, après chaque manipulation de courriers ou tout autre objets transmis d'une personne à une autre
- Sur les postes de travail, prévoyez un roulement toutes les deux heures pour le lavage des mains



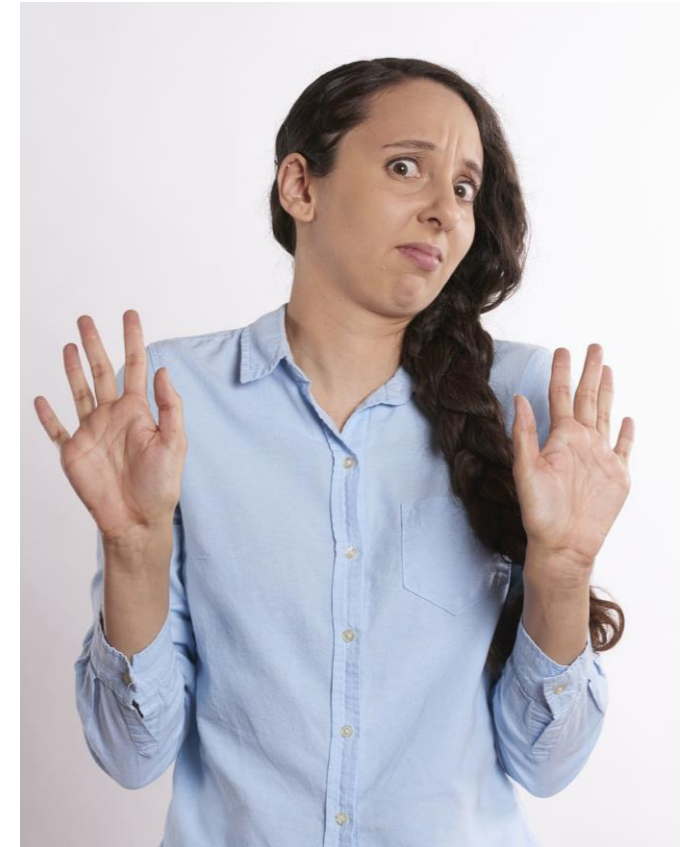
Lavage des mains

- Si vous portez des gants : il est impératif de les laver à l'eau et au savon (les gants deviennent des mains). Jamais de lavage de gants au GHA.
- Privilégiez l'installation de distributeurs automatiques de GHA, et veillez globalement à la mise à disposition de savon, d'essuie-mains à usage unique, etc.



Et après s'être lavé les mains ?

- **Evitez de toucher les portes** : préférez les maintenir en position ouverte si possible et si elles ne sont pas automatiques
- **Evitez au maximum de transmettre des objets entre personnes** : retirez les objets personnels des postes de travail, évitez le prêt d'objets, et attribuez si possible des outils de travail individuels (téléphone, ordinateur, tablette, etc.)
- **Dématérialisez un maximum de documents** pour éviter des manipulations successives



Et après s'être lavé les mains ?

- Pour la réception de colis, courriers, produits non alimentaires, non périssables : préférez attendre 24h avant leur manipulation/ouverture, les entreposer dans un endroit réservé
- Fruits et légumes : désinfection après décartonnage, avec lavage de mains avant et après.
- Nettoyez et désinfectez régulièrement les points de contact : TPE, téléphones, claviers, digicode, poignées, interrupteurs, robinetterie, etc.
- Demandez aux clients des hébergements de participer à certains actes : dépôt des serviettes dans les douches, respect des gestes barrières, réception de plateau sur les paliers, etc.

Et après s'être lavé les mains ?

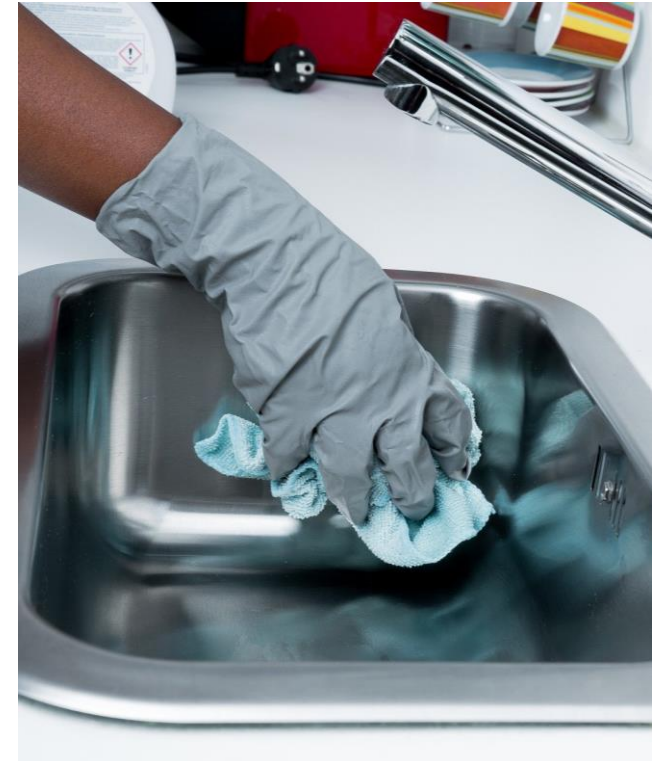
- Retirez les cartes et menus, flyers, couvre-lits et coussins décoratifs des lieux d'hébergement et de restauration. Préférez un affichage de menu sur TV en chambre ou par QR code en restauration
- Ne distribuez plus de produits d'accueil en salle de bain. Pour les recouches, les mettre à disposition sur demande à la réception
- En restauration, supprimez vitrines et buffets en libre-service au profit de plateaux individuels nominatifs ou un service à l'assiette et à la minute. Privilégiez des services dans les hébergements avec dépôt des plateaux devant les portes. Dans le cas d'une restauration en salle, utilisez des pinces pour servir pains, viennoiseries, etc.

Et après s'être lavé les mains ?

- Dans les commerces, demandez aux clients de **ne pas toucher les produits** lorsque cela est possible
- **Mettez à disposition des sprays désinfectants** autant que faire se peut dans les lieux de partage (business center, machines à cafés, etc.)
- **Mettez à disposition des poubelles à pédale** pour éviter de les toucher avec les mains

Protocole de nettoyage essuyage humide

- Mettez en place une **traçabilité des opérations de nettoyage**
- **Désinfection régulière** des plans de travail, des points de contacts, des équipements, etc.
- **Nettoyage des sols : à l'humide.**
- Aspirateur déconseillé sauf avec filtre HEPA
- Pour un nettoyage régulier des sols, sans suspicion de contamination : **solution détergente classique**
- Toujours coupler le nettoyage à une **aération naturelle régulière : 3x par jour et pendant 15 min**



Protocole de nettoyage essuyage humide

Dans les hébergements :

- Evitez le travail à deux, préparez en amont le chariot de nettoyage
- Après un départ client, veillez à l'aération naturelle de la pièce pendant au moins 15 min et attendez de préférence 3h avant de débiter un nettoyage à blanc
- Commencez prioritairement par l'ensachage hermétique du linge (draps, serviettes), sans le secouer, sans contact avec la peau, et sans croisement avec un linge propre
- Puis suivez un ordre de nettoyage précis : lit, surfaces contacts et autres surfaces potentiellement en contact avec la main, salle de bain et enfin sol
- Pendant le nettoyage de l'hébergement : fermez la porte de la salle de bain

Protocole de nettoyage essuyage humide

Dans les hébergements :

- Pour la salle de bain : prévoyez un nettoyage plus approfondi, avec utilisation de lingettes désinfectantes pour les lavabos, les robinetteries et les WC
- Sensibilisez les clients et les salariés au rabattage systématique de la cuvette des WC avant de tirer la chasse d'eau. Supprimez les brosses WC
- Respectez les consignes de dosage, température de l'eau, temps de contact, etc.
- Evitez tout procédé de ménage ayant pour conséquence la formation de projections de particules dans l'air. Ne secouez ni la literie ni les serviettes

Protocole de nettoyage

Dans les parties communes :

- Augmentez la fréquence de nettoyage
- Désactivez les sèche-mains
- Optimisez les rondes de nuit en incluant la désinfection des principaux points de contact

Dans les cuisines :

- Nettoyez et désinfectez chaque poste de travail entre les services, ainsi que tous les équipements utilisés
- Vérifiez que les températures en plonge soient bien respectées : lavage à 60°C, rinçage à 70-80°C



Protocole de nettoyage

Pour le linge :

- Adoptez une tenue adaptée pour gérer le linge sale (manches longues, gants)
- Ne traitez plus le linge appartenant aux clients
- Lavez les linges dans un cycle à 60°C, sans surdosage de la lessive
- Etablissez un protocole pour gérer et nettoyer le linge ou une tenue potentiellement contaminée



Et en cas de suspicion de contamination ?

Suite à un **cas confirmé ou suspecté de COVID-19** dans l'entreprise :

- Combinaison jetable ou blouse, gants jetables ou de ménage, masque
- Désinfection points de contact avec lavette jetable et solution désinfectante virucide (NF EN 14476)
- Nettoyage sols et surfaces
 - 3 bandeaux de lavage : Un avec produit détergent, un pour le rinçage des sols et surfaces à l'eau potable, et un dernier avec eau de Javel diluée à 0,5%

Gestion de salarié symptomatique



- Interdisez l'accès à l'entreprise à toute personne qui présente des symptômes. Encouragez les salariés à vérifier leur température eux-mêmes
- Isolez les personnes symptomatiques dans une pièce avec mise en application des gestes barrières et EPI
- Mobilisation du professionnel de santé dédié / SST / Référent COVID, avec EPI
 - Sans signe de gravité : contactez le médecin du travail ou demandez à ce que la personne contacte son médecin généraliste, puis organisez le retour à domicile
 - Avec signe de gravité : appelez le 15, organisez de l'arrivée des secours

Gestion de client symptomatique



Avant séjour :

→ Formez les équipes de réception sur la **procédure à suivre** en cas de suspicion de contamination au virus du COVID-19

Pendant séjour :

- Invitez-le à se manifester en appelant la réception et à **s'isoler** dans l'attente d'un avis médical
- **S'assurer qu'il ne manque pas de masques et de savon**

Après départ :

- **Consignez la zone avec balisage** pendant au moins 3h et si possible pendant 12 à 24h
- **Aérez la zone**

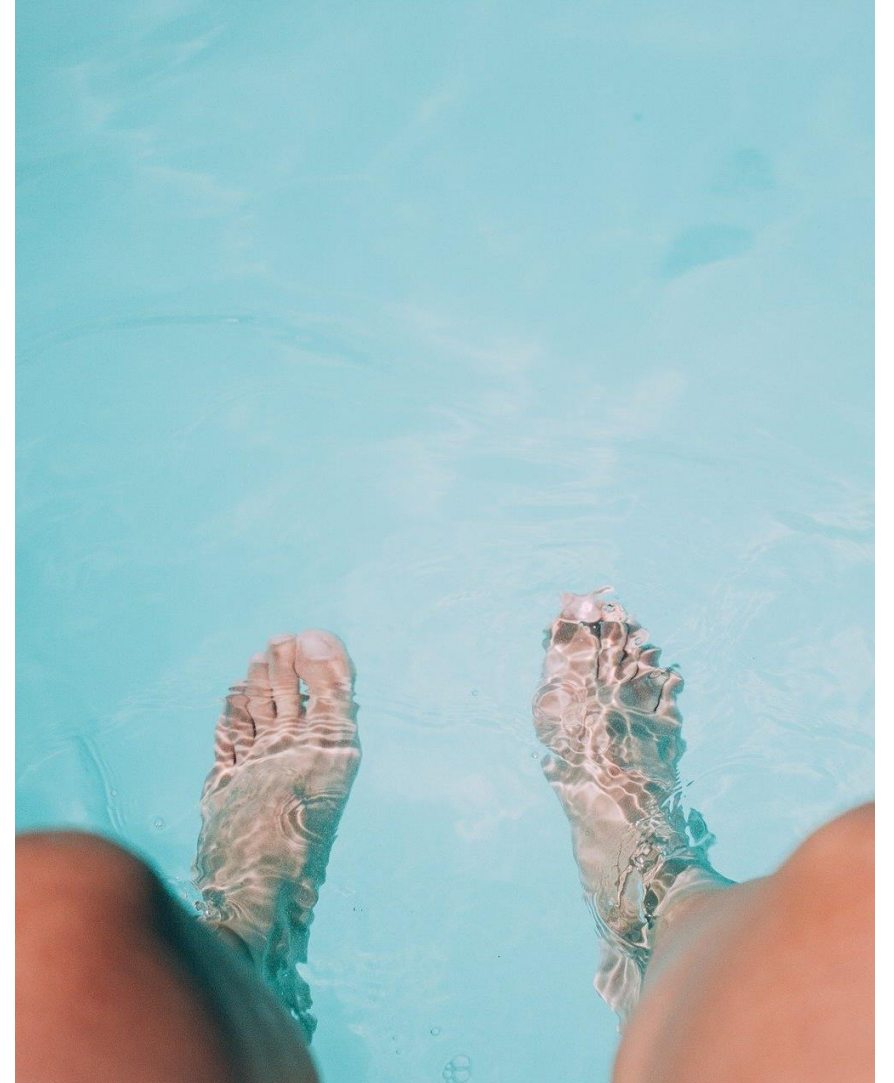


03

Préconisations sanitaires spécifiques

Fitness, piscine, spa

- Avant réouverture : procédez aux **entretiens, déclarations et opérations sanitaires nécessaires** : purges, lavage des filtres et canalisations, traitement et surveillance des légionnelles, etc.
- **Respectez les modalités de désinfection de l'eau**, selon le Code de la santé publique, pour contrôler les dangers microbiologiques. **Ne surdosez pas les produits de traitement.** Remettez en fonctionnement les installations de renouvellement et de traitement de l'eau au plus tard 72h avant la réouverture au public, et si possible avant



Espace Bien-être, wellness

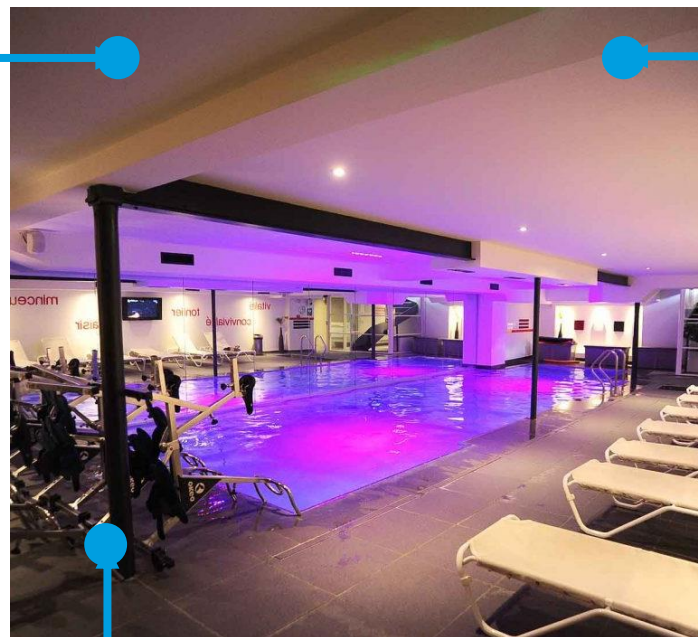
Pour les espaces bien-être, se référer à la [fiche métier de la branche esthétique](#)

Équipez les postes d'accueil de parois de protection, **limiter les soins en face à face**

Rallongez les plages horaires afin de **diluer la présence des clients** dans les zones de soins.

Demandez à la clientèle de **prendre une douche, voire se désinfecter le corps** avec des lingettes spéciales

Prévoyez 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)



Nettoyage

Désinfectez toutes les surfaces : postes d'accueil et cabines de soin.

Après chaque soin **aérez la cabine et renouvelez l'air** en laissant les portes ouvertes.

En fin de soin, **indiquez au client où jeter les serviettes utilisées**, ainsi que les slips/blouses jetables

Consignes aux clients

Lavage de mains, prise d'une douche et masque obligatoire

Favoriser les réservations par téléphone, e-mail, site web

Laisser tous ses effets personnels au vestiaire : bijoux, sac...

Venir avec son propre gobelet ou sa gourde ou favorisez le jetable

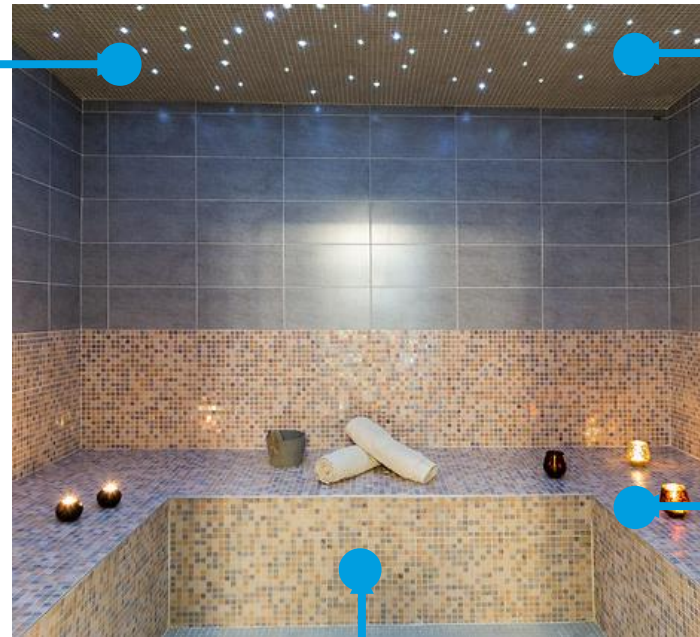
Spa, piscine, hammam

Gestion des flux

Organisez un circuit **obligant** un passage aux douches savonnées et aux pédiluves

Réglementez l'accès : spa, sauna, jacuzzi, tous les lieux de regroupement

Prévoyez un **affichage** limitant le nombre maximal de personnes



Serviette obligatoire
avant de s'asseoir dans le sauna

Nettoyage

Prévoyez une **ouverture retardée** de 30mn et une **fermeture anticipée** de 30 mn pour augmenter le temps consacré au nettoyage et à la désinfection.

En salle de repos

- Espacez les transats d'1,5m
- Mettez à disposition des housses jetables (pas de couverture ou plaids)
- Désinfectez régulièrement les transats

Piscine

Prévention collective : Mesures organisationnelles

Rendez le **passage par la douche et le pédiluve incontournables**, recommandez le port du bonnet, mettez à disposition du savon liquide

Nettoyez régulièrement les filtres, **désactiver** le recyclage d'air, **condamnez les sèche-cheveux**

Espacez les transats et chaises dans les aires de repos



Contrôlez l'affluence: attribution de tranches horaires avec contrôle d'accès (n° de chambre, bracelet de couleur)

Interdisez la pratique sportive dans les espaces collectifs en zone humide(water-polo, jeux de ballon, etc.) cours collectif en piscine : 10 personnes maximum, minimum 1,5 mètres entre chaque participant

Hébergement collectif (hôtel, auberge, club / colonie de vacances, etc.)

Adaptez les programmes d'animations : de préférence en extérieur, avec respect des distanciations autant que faire se peut

Disposez des produits désinfectants dans les parties communes, renforcez le nettoyage et désinfection des parties communes

Réorganisez les plannings pour limiter les regroupements de collaborateurs



Recommandez le nettoyage de la vaisselle par l'occupant

Appliquez les règles de distanciation physique lors des transports, procédez au nettoyage et à la désinfection du véhicule

Hébergement collectif (hôtel, auberge, club / colonie de vacances, etc.)

Accueil des mineurs

Le nombre n'est pas restreint mais fixé par l'organisateur.

Sauf exception, les responsables légaux ne sont pas admis

Imposez le lavage des mains des mineurs et la désinfection du matériel lorsqu'il est transmis entre eux

Port du masque obligatoire pour les plus de 11 ans



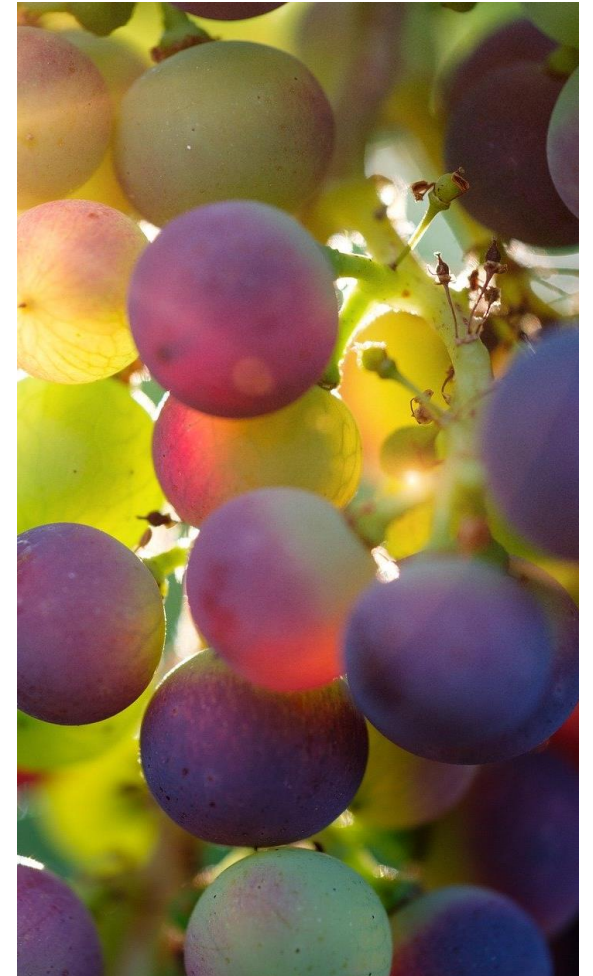
Limitez la participation des mineurs aux tâches de nettoyage, prioritairement réservées à des intervenants adultes avec port d'EPI

Ne mettez pas en libre accès tout objet pouvant être touché par plusieurs personnes

La restauration peut se faire sous forme de panier ou de plateaux repas avec 1,5m de distance au moins entre les mineurs au moment du repas

Autres prestations

- Favorisez les **visites libres** aux visites guidées
- **Limitez les navettes** pour les clients, donnez leur rdv en un lieu identifié
- Assurez-vous que chaque collaborateur dispose d'une bouteille ou une gourde personnelle

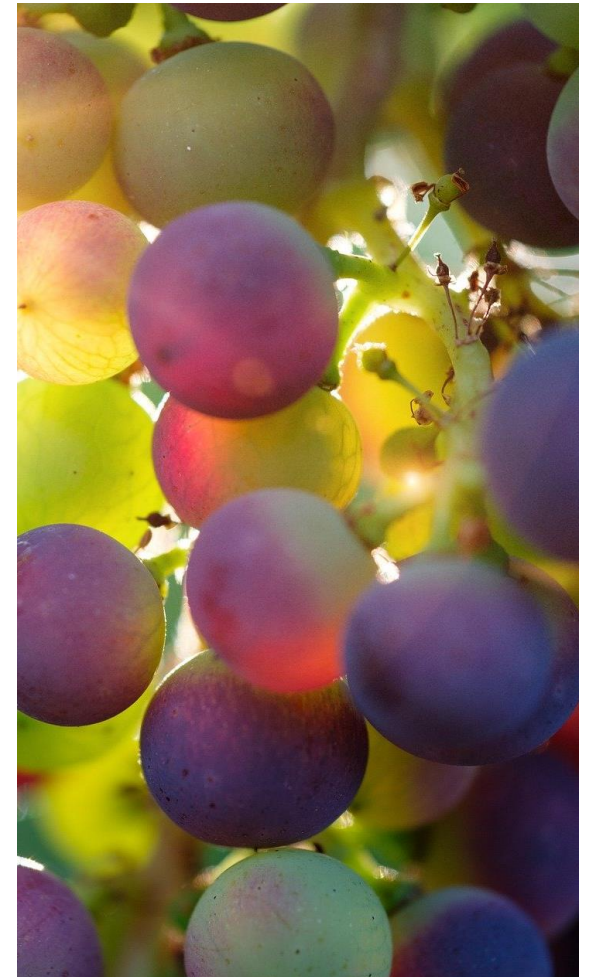


Autres prestations

- Soins à domicile : demandez au client de ranger, nettoyer et désinfecter le lieu de la prestation avant l'arrivée du salarié, d'aérer la pièce 15 min minimum et isoler les autres membres de la famille.
- Point sur l'oenotourisme : vigilance au niveau de la dégustation et du crachat, ainsi que confinement en cave. Organisez un maximum d'activité dans des espaces aérés, avec distanciation physique d'1,5m, plan de nettoyage et de désinfection régulier de tous les éléments en contact avec les personnes.



<https://gard.chambre-agriculture.fr/actualites/detail-de-lactualite/actualites/oenotourisme-un-guide-de-bonnes-pratiques/>



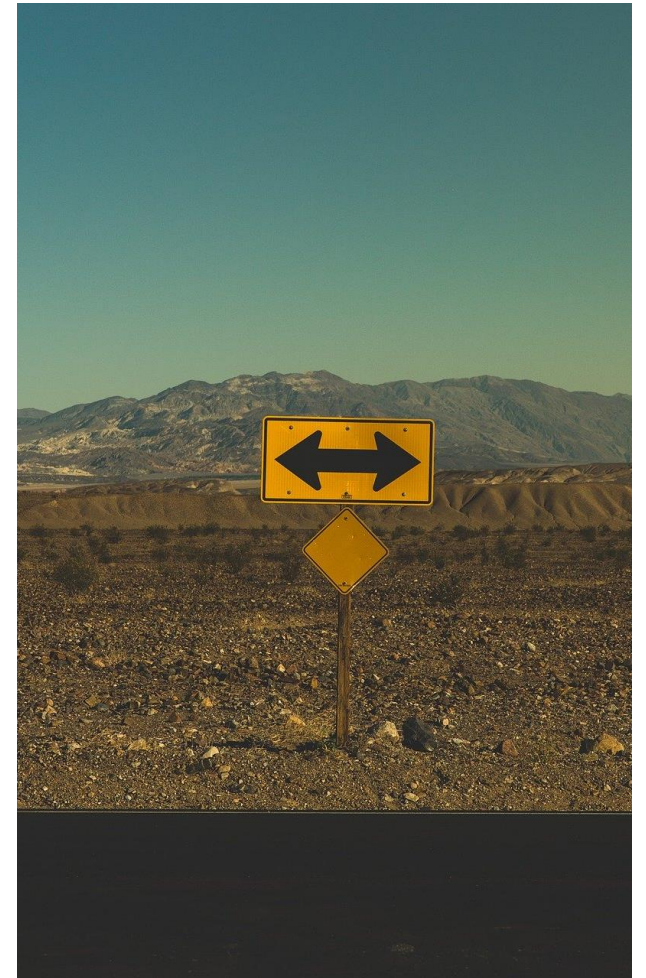


04

Autres conseils sanitaires

Affichage, signalétique, flux

- Affichez à l'entrée de l'entreprise et à la réception **toutes les informations préalables à l'accueil de clients** : consignes sanitaires, modalités de prises de rdv, organisation des services, modalités de paiement, retraits de marchandises...
- **Matérialisez les flux d'accès d'entrée et de sortie** dans le temps ou l'espace pour éviter le croisement de personne
- **Mettez en place une marche en avant** en cuisine, en blanchisserie...
- Evitez le croisement entre des éléments sales et des éléments propres



Ventilation mécanique et climatisation

Renouvelez l'air avec un apport extérieur :

- 15 minutes 3x/jour
- Ne désactivez pas la ventilation la nuit et le week-end (vitesse réduite)
- Forcez la ventilation au moins 2 heures avant l'ouverture des locaux
- Gardez la ventilation des toilettes en fonctionnement 24h/24 et 7j/7

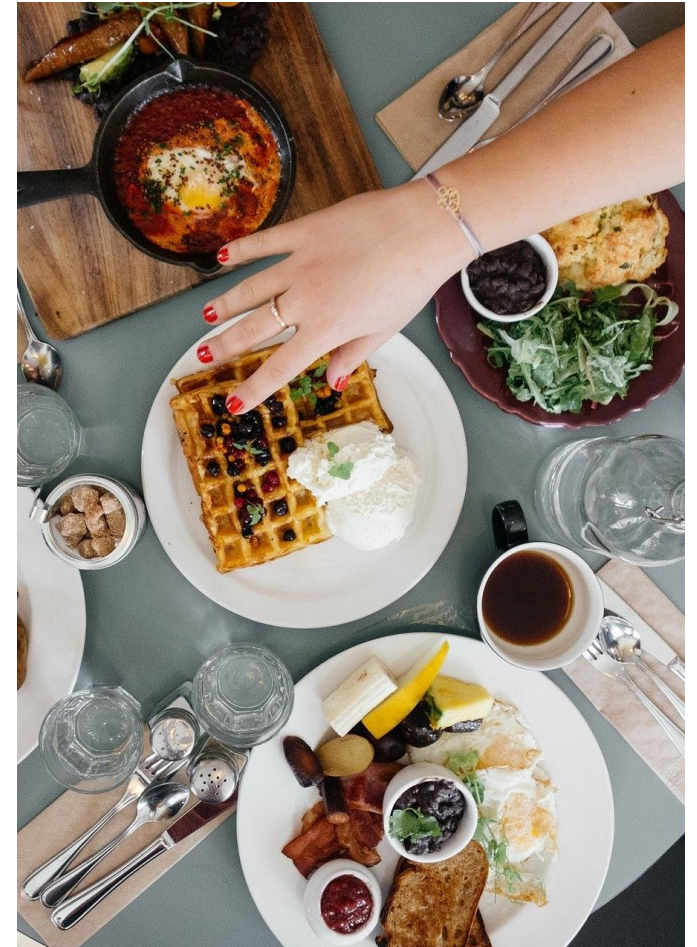
Proscrivez le brassage d'air ambiant et le recyclage d'air :

- Ventilateur / Climatiseur fixe ou mobile
- Basculez les unités de traitement d'air avec recirculation à 100% d'air neuf



Lieux de restauration

- Limitez les regroupements de personnes autour des machines à café, des fontaines à eau, micro-ondes, réfrigérateurs. Gérez les accès aux armoires réfrigérées et les congélateurs dans les commerces, avec un accès exclusif au vendeur si possible
- Privilégiez plusieurs services pour gérer l'affluence des clients. Priorisez la prise de réservation et de commandes par téléphone en étalant les horaires
- Evitez la restauration sur le poste de travail



Déplacements

- Limitez les déplacements à ceux utiles à la bonne marche de votre entreprise
- Si un déplacement est indispensable : 1 véhicule par salarié, et si deux salariés : un à l'avant et un à l'arrière, en quinconce et avec masque
- Désinfectez avant et après chaque utilisation des véhicules d'entreprise
- Prévoyez du **GHA** dans le véhicule



Gestion des déchets

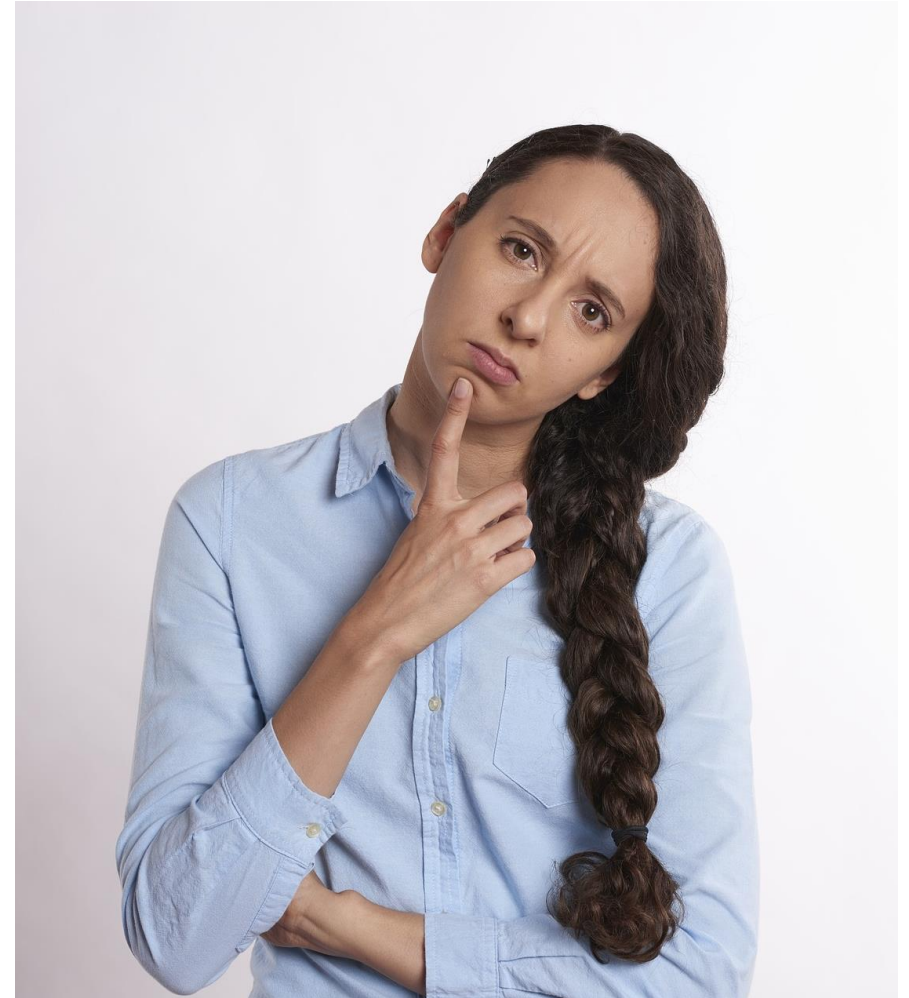
- Réduisez au maximum les déchets
- Ne déposez rien hors des conteneurs
- Videz quotidiennement les poubelles et autres conditionnements
- Jetez dans un sac dédié, les mouchoirs, les masques et les gants usagés. Ce sac doit être soigneusement fermé puis conservé 24 heures avant d'être placé dans le bac d'ordures ménagères (surtout pas dans la poubelle des recyclables).
- Munissez-vous de gants pour déposer vos sacs dans le conteneur. Puis, à votre retour nettoyez les gants à l'eau savonneuse, puis lavez-vous les mains.
- Utilisez des poubelles à pédales.



Risques psychosociaux

- Il est important de prendre en compte l'impact psychologique et psychosocial de la crise sanitaire.
- Pour les chefs d'entreprise : numéro vert du Ministère de l'Economie et des Finances : **0 805 65 50 50**, 1^{ère} écoute et soutien psychologique 7j/7, 8h à 20h.

Webinaire et guide pratique « La reprise d'activité sans stress, c'est possible ?! » <https://www.ast67.org/actualite/coronavirus-covid-19/webinaires-covid19/>



Guide pratique GEST – Grand Est

COVID-19 – Guide de bonnes pratiques
sanitaires pour les entreprises du
tourisme du Grand-Est



<https://www.ast67.org/actualite/coronavirus-covid-19/boite-a-outils/>



Webinaires en replay

Responsabilités de l'employeur,
télétravail, masques, mise à jour du
DUERP, référent COVID, QVT, ...

[https://www.ast67.org/actualite/
coronavirus-covid-19/webinaires-
covid19/](https://www.ast67.org/actualite/coronavirus-covid-19/webinaires-covid19/)



**Merci de votre
attention**

