



Guide des bonnes pratiques
Hygiène et Sécurité

Kosy Appart'Hôtels

Avril 2020

Guide des bonnes pratiques

Hygiène et Sécurité Kosy Appart'hôtels

Parce que la santé de nos clients et de nos collaborateurs nous tient à cœur, nous avons mis en place des mesures de prévention selon les recommandations des services de santé. Nous nous engageons à :

- 1 - Mise en place d'un référent Hygiène
- 2 - Communiquer de façon simple et transparente
- 3 - Règles à mettre en place avec les collaborateurs
- 4 - Règles de nettoyage et désinfection des espaces communs
- 5 - Règles de nettoyage et désinfection des chambres
- 6 - Gestes barrière vis-à-vis des clients
- 7 - Gestes barrière - Restauration
- 8 - Gestion des cas suspects et avérés
- 9 - Règles à mettre en place avec les fournisseurs

L'équipe de votre Kosy Appart'hôtel se tient à votre entière disposition pour répondre à toutes vos interrogations.

1. MISE EN PLACE D'UN RÉFÉRENT HYGIÈNE

Dans chaque établissement, un référent hygiène doit être nommé.

- Il aura la charge de vérifier plusieurs fois par jour que ce guide des bonnes pratiques est bien respecté.
- Il devra former tous les salariés aux procédures qui sont mises en place.
- Il organisera des réunions régulières avec les équipes afin d'assurer de l'adéquation des mesures prises avec les moyens matériels et humains disponibles.
- Il s'assurera de l'approvisionnement permanent des consommables :
 - Gel hydroalcoolique
 - Masques
 - Lingettes
 - Savons
 - Sacs poubelle
 - Gants à usage unique

2. COMMUNIQUER DE FAÇON SIMPLE ET TRANSPARENTE

Le référent hygiène devra :

- Mettre en place les procédures et protocoles pour l'hygiène du personnel.
- Mettre en place toutes les affiches obligatoires dans les parties communes.
- Retracer toutes les procédures mises en place dans un classeur et les actualiser autant que nécessaire.
- Tenir le classeur des procédures/ protocoles à disposition des autorités, des clients si besoin.
- Assurer la traçabilité de l'ensemble des formations, informations transmises aux salariés sur un tableau Excel avec Date, heure, nom prénom et signature des salariés.
- Tracer l'ensemble des informations transmises. L'état de présence doit être joint au document résumant les informations transmises et classé dans un classeur spécifique.

3. RÈGLES À METTRE EN PLACE AVEC LES COLLABORATEURS

- Ne pas étreindre, embrasser ou serrer la main.
- Ajuster les horaires de travail des salariés afin d'éviter qu'ils arrivent en même temps.
- Prévoir si possible une entrée et une sortie différente pour éviter les croisements.
- Prévoir les pauses du personnel en temps décalé pour limiter le nombre de salariés et échelonner les temps de repas pour éviter les regroupements.
- Veiller à ce que les collaborateurs aient toujours à disposition des stations de désinfection des mains, des masques, des lingettes ou spray désinfectant prêt à l'emploi ainsi que des mouchoirs.
- Se désinfecter les mains avant toute manipulation et au minimum toutes les 30 minutes. Se nettoyer les mains après manipulation d'objets pouvant avoir été contaminés (stylos, carte bancaire, billets...).
- Plateaux, TPE, téléphone, tablettes, claviers, cartes de chambre, codeurs et stylos sont désinfectés après chaque utilisation.
- Pour l'accueil, une personne dédiée au poste pendant une période donnée. C'est la seule qui doit utiliser l'ordinateur, décrocher le téléphone et utiliser tout ce qui se trouve sur ce poste de travail. Matérialiser la zone d'intervention. La désinfection du poste doit être réalisée à chaque roulement de personnel.
- Utiliser sa propre trousse avec son propre matériel (stylo...).
- La prise quotidienne de température des salariés est suggérée avec l'accord des salariés. Les accords de prise de températures devront être signés et consignés dans le classeur de suivi du protocole.
- L'utilisation des ascenseurs doit être règlementée (mettre en place l'affiche à côté de l'ascenseur) et le nettoyage de celui-ci doit se faire régulièrement.

4. RÈGLES DE NETTOYAGE ET DÉSINFECTION DES ESPACES COMMUNS

Les espaces communs

- Renforcer la désinfection des surfaces et points de contact et les ascenseurs. Attention spéciale à porter sur les poignées, tables, robinets, boutons d'appel ascenseur, téléphones, TPE, ordinateur, rampes d'escalier, extincteurs, interrupteur couloirs.
Le lavage et la désinfection humides sont à privilégier.

Bar, Cuisine et Restaurant

- Renforcer la désinfection des surfaces et points de contact. Voir Fiche de nettoyage Bar, Cuisine, Restaurant.

Ascenseurs

- L'utilisation des ascenseurs doit être règlementée (mettre en place l'affiche à côté de l'ascenseur) et le nettoyage de celui-ci doit se faire régulièrement.

Les sanitaires communs

- Le fonctionnement des distributeurs de savon, de gel désinfectant, de papier jetable, etc. doit être vérifié très régulièrement.
- Le bon fonctionnement et le nettoyage des WC et robinets dans les toilettes communes doivent également être surveillés plusieurs fois par jour.
- Afficher un tableau de suivi de ces actions.
- De préférence, désactiver les sèche-mains électriques.

Salle de Fitness

- Rapprochez-vous de votre fabricant pour connaître les préconisations de nettoyage à faire (produit chimique ...).
- L'accès à la salle de fitness doit être limité par un créneau horaire.
- Autoriser 1 personne par créneau horaire.
- Mettre des lingettes à usage unique à disposition du client.
- Penser à proposer des gants au client voulant utiliser une machine.
- Aérer l'espace et désinfecter les machines avec les lingettes uniques et désinfecter le sol entre chaque créneau.

5. RÈGLES DE NETTOYAGE ET DÉSINFECTION DES CHAMBRES

- Pour les femmes de chambres, laisser au repos les chambres pendant 3 heures minimum avant leur intervention. La ventilation des chambres doit être faite pendant la journée et au minimum pendant 3h.
- Mise en place d'un plan de Nettoyage exceptionnel.
- Suppression des services de recouche (informer le client à l'arrivée).
- Mise à disposition de linge propre et de produits d'accueil pour les clients en recouche au rez-de-chaussée.
- L'utilisation d'alèses et housses d'oreillers jetables est fortement recommandée.
- Bloquer les chambres utilisées lors du départ du client (1 jour).
- Être vigilant sur les tenues de travail : la mise en place d'uniforme est fortement recommandée.
- Ajuster les attributions des chambres : faire en sorte qu'il n'y ait qu'une femme de chambre par étage (par exemple).
- Ne pas hésiter à augmenter le temps de nettoyage par chambre.
- Préparer les chariots des femmes de chambre en veillant à ce que rien ne manque sur le chariot pour éviter à la femme de chambre de redescendre chercher du matériel.
- Attribuer un chariot et des outils de travail personnels (aspirateurs ...).
- Éviter le travail en binôme.
- Prévoir un temps de travail et de pause en décalé pour limiter le nombre de salariés dans le même local et éviter les regroupements.
- Éviter que les collaborateurs ne rentrent dans les chambres pendant le séjour du client et jusqu'à son départ.
- Délégement obligatoire en cas de problème technique ou de demande du client de nettoyage d'une chambre en recouche.
- Prévoir dans le vestiaire des poubelles à pédales pour les déchets, des lingettes et du gel hydroalcoolique.
- Mettre à disposition des salariés une douche, un accès à un lave-mains avec savon et essuie-mains (de préférence jetable).
- Ne pas hésiter à mettre en avant la procédure pour se laver les mains.
- Prévoir une lessive à chaque fin de service pour les uniformes des femmes de chambre.
- Prévoir un nettoyage du vestiaire à chaque arrivée et départ des salariés.
- Aucun croisement ne doit se faire entre le linge propre et le linge sale.

6. GESTES BARRIÈRE VIS-À-VIS DES CLIENTS

- Placer dans chaque espace de vie l'affiche réalisée par les autorités sanitaires sur les gestes barrières : Entrée, hall, bar, restaurant, salle de fitness, piscine, sanitaires, chambres, locaux du personnel, etc ...
- Rappeler les consignes au client à son arrivée et lui expliquer les cheminements à emprunter.
- Mettre du gel hydroalcoolique à disposition de tous les clients, dès leur arrivée dans l'établissement. Ce gel sera à placer dans autant de lieux que nécessaire : au minimum à l'entrée, en réception, au restaurant, à l'entrée des escaliers et à proximité des ascenseurs.
- Inviter les clients dès leur arrivée à se laver les mains avec du gel hydroalcoolique ou du savon aux sanitaires communs.

Lors de la réservation :

- Fixer des heures d'arrivée et de départ à respecter afin d'échelonner la présence de clients dans la salle de réception.
- Prévenir le client que la facture lui sera communiquée par mail après son séjour s'il le souhaite.

Zone d'attente Check-in/ Check-out :

- Matérialiser le cheminement des clients au sol pour éviter les croisements.
- Mise en place de marqueurs de distance de sécurité d'1m à 1m50.
- Cheminement marqué vers les sanitaires publics.
- Respect d'une distance d'1m50 entre le desk et le client à matérialiser au sol.
- Mise en place d'un plexiglass pour éviter les postillons.
- Du gel hydro-alcoolique sera mis à disposition des clients dans le hall.

Arrivée/ Départ du Client :

- Informer le client à l'arrivée et le rassurer.
- Remettre le flyer de recommandations aux clients pendant leur séjour à l'hôtel.
- Ne pas étreindre, embrasser ou serrer la main.
- Nettoyer chaque clef ou carte de chambre à l'arrivée.
- Mettre en place un bac à réception des cartes / clés de chambre en départ.

Gestion des paiements

- Mettre en place une procédure d'autorisation de débit à distance, et recommander fortement le paiement par carte bancaire.

État des lieux

- Les locataires quittant un logement devront réaliser un nettoyage très approfondi des lieux et seront invités à nettoyer les clefs avant restitution avec un produit adapté (gel, spray, lingettes).
- Le locataire sera invité à se laver les mains avec du gel hydro-alcoolique et porter un masque fourni par l'accueil.
- Une seule personne sera autorisée à pénétrer dans le logement avec l'agent d'accueil qui se chargera d'ouvrir les portes et les mobiliers présents. La distanciation devra être respectée.

7. GESTES BARRIÈRE - RESTAURATION

Préparation du plateau petit-déjeuner

- Récolter les demandes pour le petit-déjeuner et informer le client du lieu de retrait.
- Se laver les mains avec de l'eau et du savon et mettre ses éléments de protection.
- Préparer le plateau (préalablement désinfecté) en utilisant au maximum des produits individuels.
- Les produits non emballés doivent être filmés ou sous cloche.
- Attention : ne pas entrer dans la chambre du client, simplement frapper ou appeler le client pour l'avertir que celui-ci est prêt, en cas de room service.

Lors de la possibilité de réouverture de la salle de petits-déjeuners :

- Limiter le nombre de personnes pouvant prendre le petit-déjeuner en même temps selon la taille de la salle.
- Laisser une table vide entre chaque client.
- Ne pas dresser de buffet et proposer de servir le client en prenant soin de bien mettre des gants et un masque. Jeter les gants entre le service de deux clients différents.
- Privilégier les produits emballés individuellement ou filmés.
- Débarrasser immédiatement le petit-déjeuner après le départ du client. Ne pas oublier de désinfecter ensuite la table, les chaises, etc...

8. GESTION DES CAS SUSPECTS ET AVÉRÉS

- Le référent doit veiller à la santé des collaborateurs et suspendre l'activité de toute personne présentant un risque ou des signes de contamination.
- En cas de contamination ou de suspicion de contamination d'un collaborateur, se reporter aux consignes en cas de symptômes.
- Dresser une liste des professionnels de santé autour de l'hôtel (noms, distances, coordonnées) et indiquer ces informations dans le livret d'accueil en chambre.
- Mettre en place la procédure spéciale de traitement du linge si détection d'une personne malade.

9. RÈGLES À METTRE EN PLACE AVEC LES FOURNISSEURS

De manière générale :

- Envoyer à tous les fournisseurs avec lesquels vous travaillez le nouveau protocole de sécurité avec les mesures spécifiques liées au coronavirus.
- Mettre en place une zone de déchargement spécifique. Aucun salarié de l'entreprise ne doit être à proximité du livreur pendant la livraison.
- Du gel hydroalcoolique doit être mis à disposition à proximité de la zone.
- Privilégier la signature des bons de livraison par scan a posteriori.

Concernant les livraisons de linge :

- Demander à la société gérant les livraisons de linge de housser le linge propre pour éviter tout contact.
- Proposer deux jours de livraisons distincts. Un pour faire partir le linge sale, et le lendemain recevoir du linge propre.

Toute l'équipe Kosy Appart'hôtels se tient à votre disposition pour répondre à vos interrogations

KOSY APPART'HÔTELS
3, rue de Turique
54000 NANCY

KOSY
a p p a r t ' h ô t e l s