



Louvre Hotels
GROUP

GUIDE HOTEL & RESTAURANT FRANCE

— PROCEDURES COVID

01/10/2021

INTRODUCTION

Ce guide a pour objet de donner les lignes directives permettant l'exploitation de nos établissements.

Il est recommandé que chacun réalise ce protocole en prenant en compte les caractéristiques de sa marque et de son établissement (notamment sa taille, son organisation et son environnement).

Les conseils sur les mesures sanitaires sont rédigés en fonction des éléments connus à ce jour.

Les documents ont été établis sur la base des informations disponibles à date auprès de l'OMS et des ministères de la santé et du travail français. Ils doivent être adaptés à la réglementation locale de chaque pays.

En cas de demande spécifique qui ne trouve pas réponse dans ce manuel, merci de contacter votre RR, qui consultera LHG le cas échéant

LA CHARTE ENGAGEMENT SANITAIRE



Louvre Hotels Group a décidé de communiquer sur sa charte d'engagement Sanitaire dans l'ensemble des documents créés pour nos clients (Corporate & Loisirs).

Dans cette charte, un lien permet à chaque client de lire nos procédures opérationnelles, sans filtre.

C'est un engagement très fort pour assurer à nos clients un séjour en toute sécurité sur nos hôtels, mais également pour nos équipes qui devront connaître et exécuter nos procédures parfaitement.

LE ROLE DU REFERENT COVID

Par défaut ce doit être le directeur (dans le cas contraire, il doit nommer un collaborateur qui sera sensibilisé aux risques sanitaires). Il sera en charge de:

- **La mise en œuvre des mesures de protection:** il doit prendre connaissance du guide, mettre en place les équipements, identifier les procédures à mettre en place et les adapter si besoin (configuration des locaux ou des équipes), et disposer les affichages clients et staff.
- **La supervision de la formation du personnel:** il s'assure que chaque membre du personnel dispose de son manuel de formation. Il observe la mise en pratique au poste de travail
- **Le contrôle du respect des consignes:** il utilise la feuille Excel « Checklist Référent COVID » afin de contrôler régulièrement la bonne exécution des protocoles de désinfection, et la mise en application des procédures par les différents membres de l'équipe. Il prodigue ses conseils pour rectifier les erreurs et oublis.
Cette fiche doit être archivée durant 2 mois et peut-être contrôlée lors des audits internes et externes

Chaque membre du personnel doit avoir été formé aux procédures liées au COVID19. Cela implique:

- **La transmission du manuel de formation propre à son métier à chaque employé non formé.**
- **Une revue du manuel avec le référent COVID de l'établissement pour s'assurer que le contenu est compris.**
- **Une attestation de formation signée à mettre dans le dossier du salarié.**
- **L'information sur les changements pour les salariés déjà formés**
- **Le port du Badge « je suis formé.e »**

SOMMAIRE GENERAL

- PREVENTION
- EVOLUTION DES PROCESS HOTEL
- EVOLUTION DES PROCESS F&B
- Procédure de confinement



Louvre Hotels
GROUP

PREVENTION

SOMMAIRE

1. Être vigilant
2. Comment prévenir la transmission de la maladie
3. Comment porter un masque correctement
4. Comment enlever ses gants jetables correctement
5. Comment se laver les mains correctement



1. ETRE VIGILANT

Chaque collaborateur doit avoir à sa disposition les numéros des centres de santé et d'urgence pour demander de l'aide ou des informations pour le cas où un client soit malade.

Soyez vigilant aux signes de la maladie et, le cas échéant, proposer au client ou au staff de prendre sa température ou de prendre contact avec un médecin.

Staff présentant des symptômes (fièvre, toux, difficultés respiratoires, à parler, à avaler, perte de goût ou d'odorat)

1. *Ne pas se rendre aux urgences, ne pas contacter le 15: demander au salarié de rentrer chez lui et de prendre RDV avec un médecin et/ou contacter le médecin du travail*
2. *Selon avis médical, le salarié restera chez lui ou pourra reprendre le travail*
3. *En cas d'aggravation des symptômes, contacter le 15*
4. *En cas d'infection COVID confirmée, prévenir la cellule Be Ready.*

RAPPELS IMPORTANTS
IMPORTANT REMINDERS

VEUILLEZ PORTER UN MASQUE
PLEASE WEAR A FACE MASK
OBLIGATOIRE À PARTIR DE 8 ANS / MANDATORY ABOVE 11 YEARS OLD

RESPECTEZ UNE DISTANCE PHYSIQUE
RESPECT PHYSICAL DISTANCE
1M MINIMUM ENTRE VOTRE GROUPE ET LES AUTRES /
OF AT LEAST 1M BETWEEN YOUR GROUP AND OTHERS

LAVEZ-VOUS LES MAINS RÉGULIÈREMENT
WASH YOUR HANDS REGULARLY

TOUSSEZ OU ETERNUEZ DANS VOTRE COUDE
COUGH OR SNEEZE INTO YOUR ELBOW...

UTILISER UN MOUCHOIR À USAGE UNIQUE
ET LE JETER
USE AND DISPOSE OF A DISPOSABLE TISSUE

 **Nos chartes sanitaires**
Our sanitary charter

Kyriad

© Louvre Hotels Group 2021

LOUVRE
HOTELS
GROUP

OCT 2021



2. COMMENT PRÉVENIR LA TRANSMISSION

1. Garder les mains propres: se laver les mains à l'eau courante avec du savon bactéricide ou avec un gel hydroalcoolique en quantité suffisante, pendant 30 sec, avant les repas, après avoir toussé, après avoir été aux toilettes, si jamais vous avez serré des mains, en sortant des transports en commun, en arrivant sur votre lieu de travail... Après avoir touché toute surface potentiellement infectée ou à risque... et aussi souvent que possible.
2. Le port du masque est obligatoire (masques chirurgicaux FFP1 ou masques en tissu - catégorie 1).
3. Couvrir votre bouche et votre nez avec des mouchoirs en papier ou vos coudes lorsque vous toussez ou éternuez afin d'éviter que les gouttelettes ne se propagent. Jetez vos mouchoirs dans une poubelle fermée.
4. Maintenir la circulation de l'air à l'intérieur des bâtiments en laissant les portes ouvertes quand c'est possible. Éviter les endroits très confinés.
5. Adopter des routines de sécurité alimentaire saines et sûres (cf Plan de Maitrise Sanitaire)
6. Respecter une distanciation de 1 m (2 m pour les moments où vous ne pouvez être masqués)
7. **Désinfection (hors coussins) : pas de pulvérisation directe sur les surfaces (qui remet les virus en suspension dans l'air) mais imbiber des chiffons doux à usage unique ou des microfibrés.**
8. **Jeter le matériel de protection (masque, sur-chaussures, sur-blouses, charlottes, gants) dans une poubelle identifiée COVID** dont le sac plastique sera fermé puis mis dans un autre sac. Ce sac sera mis à l'isolement 24h avant d'être jeté dans une benne à ordures ménagères.



3. COMMENT PORTER UN MASQUE CORRECTEMENT



Utiliser un masque chirurgical médical (classe Européenne FFP1). Vérifier que l'emballage soit en bon état et si le masque est dans sa période de validité

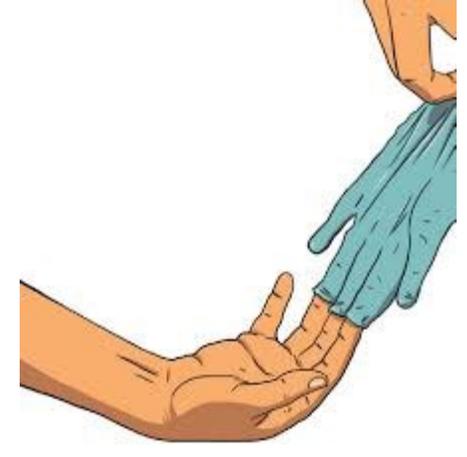
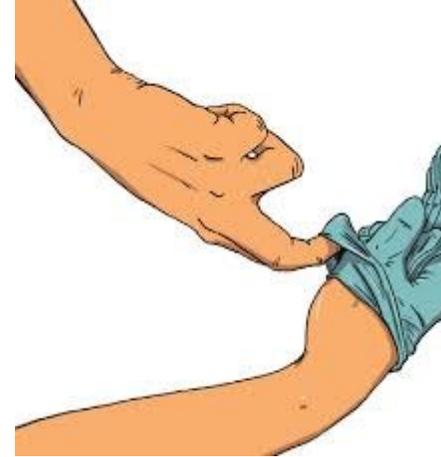
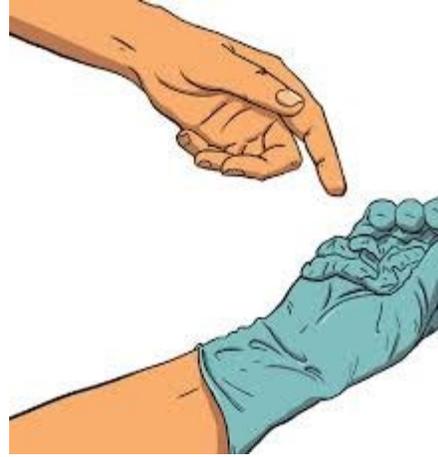
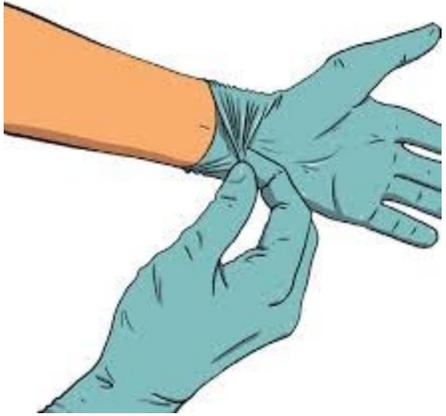
1. **Se laver les mains ou les désinfecter avant de mettre un masque.** Identifier l'avant et le haut du masque avant de le mettre : la partie colorée du masque est généralement à l'extérieur: elle est étanche, tandis que la partie blanche est à l'intérieur, et est en contact avec votre nez et votre bouche. Le côté qui a un bord rigide pliable est en haut et doit prendre la forme de votre nez.
2. **Tenir le masque par les élastiques pour les oreilles. Placer un élastique autour de chaque oreille.**
3. **Ajuster ou pincer le bord rigide pour lui donner la forme de votre nez.**
4. **Tirer le bas du masque sur votre bouche et votre menton.**
5. **NE TOUCHER PLUS A VOTRE MASQUE.**

Il est recommandé de changer le masque toutes les 4 heures. Si le masque est contaminé ou mouillé, il doit être remplacé immédiatement. Ne pas oublier: l'extérieur du masque est potentiellement en contact avec les germes. **L'enlever en utilisant un des deux élastiques, le jeter dans la poubelle COVID et se laver les mains.**

Vous voulez boire? Ne touchez pas le masque: prenez-le par un des élastiques pour le laisser pendre sur l'oreille



4. COMMENT ENLEVER SES GANTS CORRECTEMENT



1. Se laver les mains AVANT mettre les gants
2. Pincer le gant au niveau du poignet. Eviter de toucher la peau
3. Retirer le gant
4. Le garder au creux de la main gantée
5. Glisser les doigts à l'intérieur du deuxième gant. Eviter de toucher l'extérieur du deuxième gant. Retirer le deuxième gant
6. Une fois les gants ôtés, les jeter. Se laver les mains.
7. En cas de gants défectueux, changer-les. N'oubliez pas de se laver les mains après.



5. COMMENT SE LAVER LES MAINS CORRECTEMENT

Se laver les mains très fréquemment et éviter de se toucher la bouche, les yeux et le nez avec des mains sales.

OBJECTIF : Mains propres et désinfectées en 30 sec.

1 Je relève les manches et je me mouille les mains et les avant bras à l'eau chaude.

2 Je prends 1 dose de savon ANTIBACTERIEN dans la paume de la main.

3 Je me frotte énergiquement la paume des mains, entre les doigts et le dos des mains pendant 10 sec.

4 Je me frotte les avant bras pendant 10 sec.

5 Je me brosse les ongles.

6 Je me rince correctement les mains et les avant bras à l'eau.

7 Je m'essuie les mains et les avant bras EN TAMPONNANT avec du papier à usage unique.

90% des contaminations proviennent des mains sales

Mieux vaut des mains propres que des gants sales !

Mains propres SECURITE

LOUVRE HOTELS GROUP

OCT 2021



Louvre Hotels
GROUP

EVOLUTION DES PROCESS HOTEL

SOMMAIRE

1. Précautions pour la santé du personnel
2. Bureaux
3. Reception des livraisons
4. Zone d'arrivée des clients et accueil des groupes
5. Lobby
6. Réception
7. Hébergement
8. Séminaires
9. Prestataires et autres services



1. Transports

- Si possible, privilégier les transports individuels (Adaptation des prises en charge de transports en conséquence)
- Dans les transports en commun, porter un masque, respecter la distance de sécurité de 1 m, ne pas se toucher le visage

2. Arrivée dans les locaux

- Prévoir un distributeur de gel hydroalcoolique dès l'entrée dans les locaux (entrée du personnel, pointeuse, bureaux ou zone d'activité).
- Demander à chaque membre du personnel de se laver les mains en arrivant.
- Rappeler au personnel qu'il peut prendre une douche avant de quitter son poste de travail et qu'il doit se changer sur place.

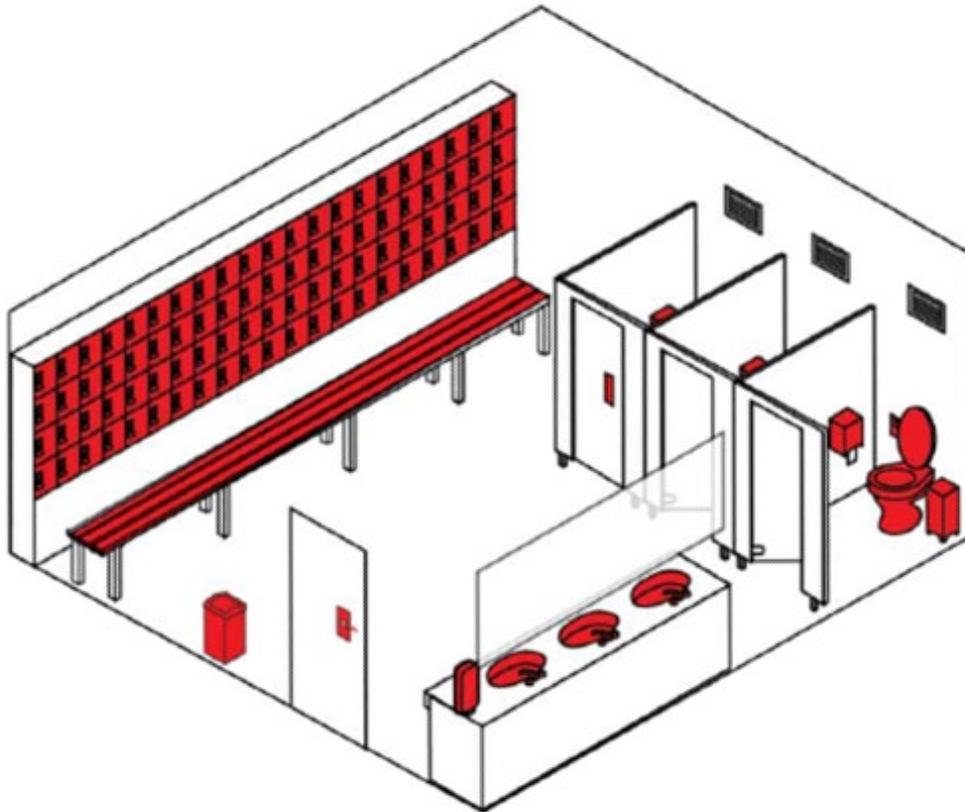


3. Circulation dans les vestiaires

- Prévoir et planifier une arrivée cadencée: les salariés doivent se changer un à un.
- Respecter la distanciation sociale de 1 m en cas d'affluence dans les vestiaires (2 m si vous devez être sans masque). Dans la mesure du possible, mettre en place un parcours aller/retour aux vestiaires pour éviter les croisements des personnes en tenue de travail.
- Mettre en place sur la porte d'entrée une affiche indiquant recto/verso : OCCUPE/LIBRE. Le salarié pourra ainsi indiquer si les vestiaires sont déjà pris.
- Chaque salarié doit disposer de son vestiaire. En cas d'espace insuffisant mettre une chambre à disposition avec des casiers individuels.
- Les points de contact des vestiaires sont désinfectés le matin après la prise de poste et le soir en fin de journée.
- Une poubelle COVID est disponible dans ou à l'extérieur des vestiaires.



1. VESTIAIRES – Les zones de contact



Poignées de portes



interrupteurs



distributeurs
(chargés, en bon état, propres)



Poubelles



poignées de salle de bain, chasse d'eau, commande de douche, robinets



toilettes (sièges, éclaboussures)



Portes des casiers



4. Repas et pauses

- Les pauses, notamment pour les fumeurs, se prennent en décalé, pas de rassemblement à l'extérieur. Une distance de 2 m est respectée entre salariés.
- Les repas sont pris en décalé.
- Une distance de 2 m est respectée entre chaque salarié si plusieurs salariés doivent manger en même temps.
- S'il existe une salle de pause:
 - Mettre du gel hydroalcoolique à l'entrée
 - Désinfecter les zones de contact au moins 2 fois par jour (poignées, micro-ondes, robinets).
 - Enlever des chaises pour faire respecter la distanciation sociale de 2 m (correspond à la distance entre vos mains, bras écartés et tendus)
 - Laisser la porte en position ouverte pour limiter les manipulations et pour aérer
 - Aérer les lieux 5 minutes toutes les heures s'il n'y a pas de système de ventilation suffisant



5. Service

- Monte-charges/ascenseurs du personnel : Mettre du gel hydroalcoolique à l'entrée
- Les masques devront être changés toutes les 4 heures
- Tout l'équipement non personnel doit être désinfecté avant et après utilisation
- Il est préconisé de changer sa tenue tous les jours
 - *Lavage 30 minutes à 60°C*
 - *Sinon faire une rotation : isolement de la tenue dans un sac fermé pendant 24 heures puis lavage normal)*
 - *Sinon avoir à disposition des sur-blouses à usage unique.*



6. Prise de température

- Pour assurer la sécurité de chaque membre de l'équipe, un thermomètre laser est disponible dans l'hôtel.
- Si un client ou un membre du staff souhaite prendre sa température, lavez-vous les mains, portez un masque et mettez-vous à l'écart avec la personne
 - *La prise de température s'effectue avec un thermomètre laser au front (distance 1 à 4 cm)*
 - *Si la température est strictement supérieure à 38°C, reprendre la T°C pour confirmer.*
 - *Si c'est confirmé, lui conseiller de se rendre chez le médecin pour avis, et de vous tenir au courant.*
- En cas de Covid confirmé:
 - *Prévenir le médecin du travail et se conformer à ses indications.*
 - *L'identification et la prise en charge des contacts seront organisées par la cellule agréée de l'assurance maladie qui prendra contact avec le référent.*
 - *Il évaluera avec elle le risque de contamination potentiel au sein de l'établissement.*

2. BUREAUX



- Le port du masque est obligatoire
- Mettre à disposition gel hydroalcoolique et lingettes désinfectantes (vous assurer régulièrement de leur approvisionnement)
- Afficher à l'entrée du bureau toutes les informations utiles (rappel des consignes, organisation du service, lavage des mains avant et après utilisation de matériel commun, mise en place de rotation pour les repas et les pauses...)
- Nettoyer les zones de contact au moins 2 fois par jour (surfaces de travail, équipements, poignées de portes, interrupteurs, photocopieur)
- Si possible, laisser les portes ouvertes. Attention au respect des consignes de sécurité incendie
- Etablir un plan de circulation pour éviter les croisements
- Attribuer des outils de travail individuel (stylos, bloc de feuilles, calculatrice...)
- Installer des plaques de protection en plexi pour séparer les bureaux ou organiser le travail des employés pour éviter qu'ils ne soient trop proches (utiliser la distance de 1 m de distanciation sociale, ou la règle des 4 m² par personne)

3. RECEPTION DES LIVRAISONS (alimentaires ou non)



Appliquer le protocole classique de réception des marchandises préconisé par Louvre hôtels Group (situation pré-covid19). Voir les SOP et ROP présentes dans le Brand Center

Procédures complémentaires liées au COVID19 :

- Prévoir une bouteille de gel hydroalcoolique
- Maintenir les règles de distanciation sociale
- Le port du masque est obligatoire
- Une fois la livraison achevée, vous laver les mains.



4. ZONE D'ARRIVEE DES CLIENTS

- Parking: déterminer un flux de circulation pour éviter les croisements, notamment dans les parkings souterrains.
- Vérifier la présence de poubelles disposant de sacs poubelles
- Du gel hydroalcoolique est à disposition dès l'entrée (en distributeur mural, ou à défaut sur une table haute par exemple)
- Pour les hôtels avec DAC, privilégier leur utilisation dans la mesure du possible.
- Renforcer le protocole de nettoyage du DAC en désinfectant les surfaces au moins 2 fois par jour, et mettre du gel hydroalcoolique à disposition ainsi qu'un affichage à destination des clients)
- Afficher dès la porte d'entrée les informations nécessaires et recommandations COVID19.



4. PROCEDURE D'ACCUEIL DES GROUPES

- Les clefs du groupe sont préparées à l'avance dans une boîte dédiée à cet effet.
- Le jour de l'arrivée:
 1. Le Tour Leader appelle l'hôtel et convient d'un créneau d'arrivée.
 2. Il définit avec l'hôtel le moyen de distribuer les clefs aux membres du groupe:
 - *Soit le Tour Leader récupère les clefs en réception et fait la remise dans le bus.*
 - *Soit il récupère les clefs et fait la remise dans une salle séminaire mise à disposition.*
- Rappeler que les membres du groupe doivent porter un masque dans l'hôtel, que du gel hydroalcoolique est à disposition à l'entrée des zones clefs de l'hôtel, et qu'il faut ouvrir la fenêtre de la chambre à son départ.
- PDJ : le groupe est soumis aux règles des clients individuels.
- Repas: le groupe est soumis aux règles des clients individuels. Le pass sanitaire est obligatoire.
- CO : Le Tour Leader respectera la même méthodologie qu'au CI pour la récupération des clefs (dans le bus ou dans une salle séminaire).

5. LOBBY - Aménagement



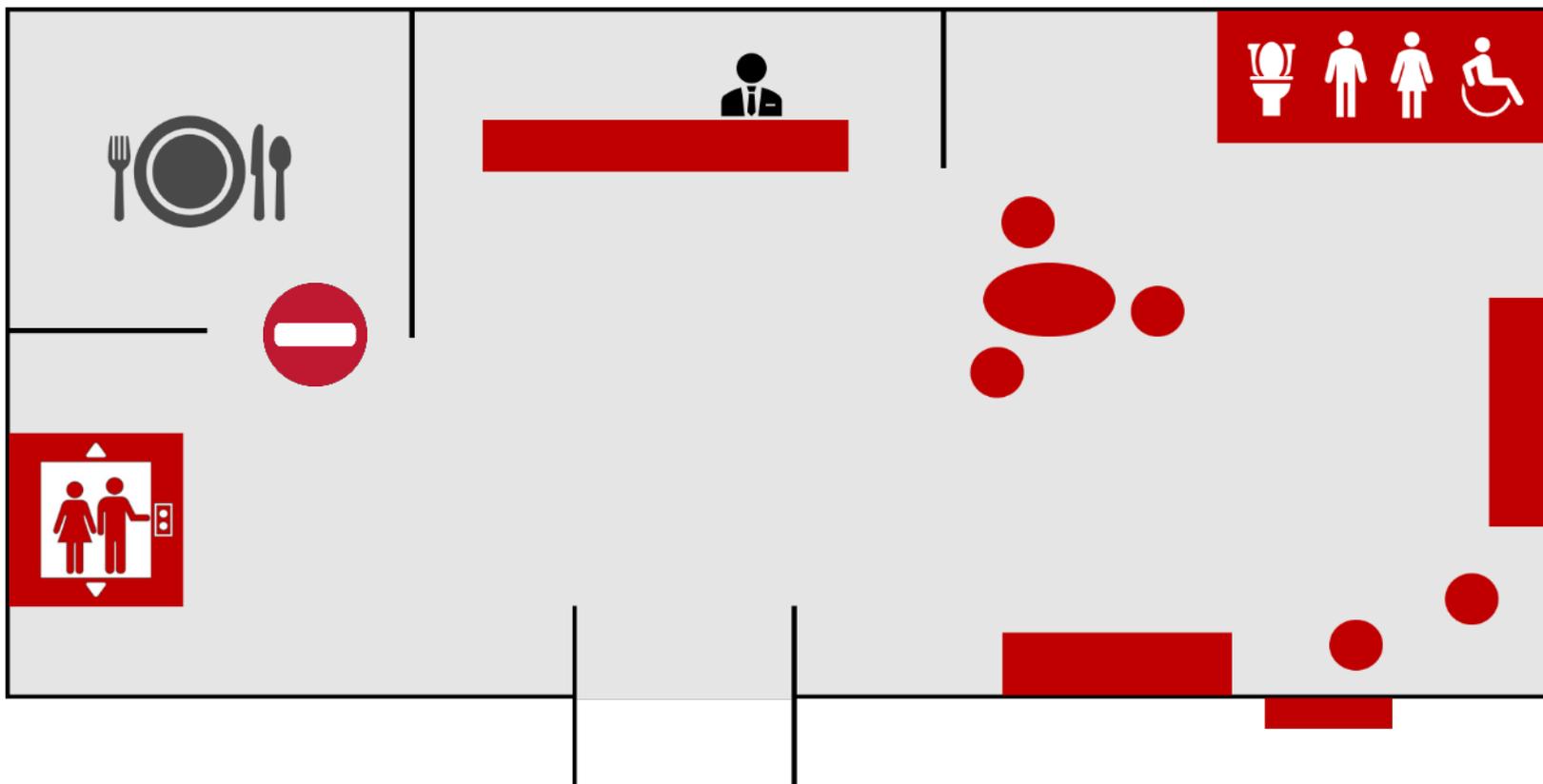
1. Diminuer le nombre d'assises dans le lobby, et veiller à respecter un espacement de 1m entre les assises.
2. Afficher les recommandations d'utilisation des ascenseurs à chaque étage (clients d'une seule chambre à la fois dans l'ascenseur, désinfection des mains, port du masque).
3. Prévoir un marquage de distanciation de 1 m devant la porte d'ascenseur
4. Les affiches sont placées sous cadre pour faciliter l'entretien

5. LOBBY - Nettoyage



1. L'ascenseur (boutons intérieur/extérieur compris) doit être désinfecté au moins 2 fois par jour
2. Du gel hydroalcoolique est mis à disposition aux entrées d'ascenseur (distributeur mural).
3. Les zones de contact doivent être désinfectées au moins 2 fois par jour (poignées de porte, rampes d'escalier, assises, tables, interrupteurs)
4. Si possible laisser les portes de l'hôtel ouvertes pour faciliter l'aération (pousser la ventilation, et prévoir un nettoyage des filtres chaque semaine/ un remplacement plus régulier)
5. Utiliser le planning de désinfection du lobby, à conserver en back office (fichier Excel « checklist et planning de nettoyage »). Conservation durant 2 mois.

5. LOBBY – Les zones de contact



- ▶ Poignées de porte
- ▶ Rampes d'escalier
- ▶ Assises
- ▶ Tables
- ▶ Interrupteurs
- ▶ Mini-Comptoir
- ▶ Distributeur automatique
- ▶ Desk
- ▶ Distributeur de clefs
- ▶ Toilettes
- ▶ Ascenseur et rampes d'escalier

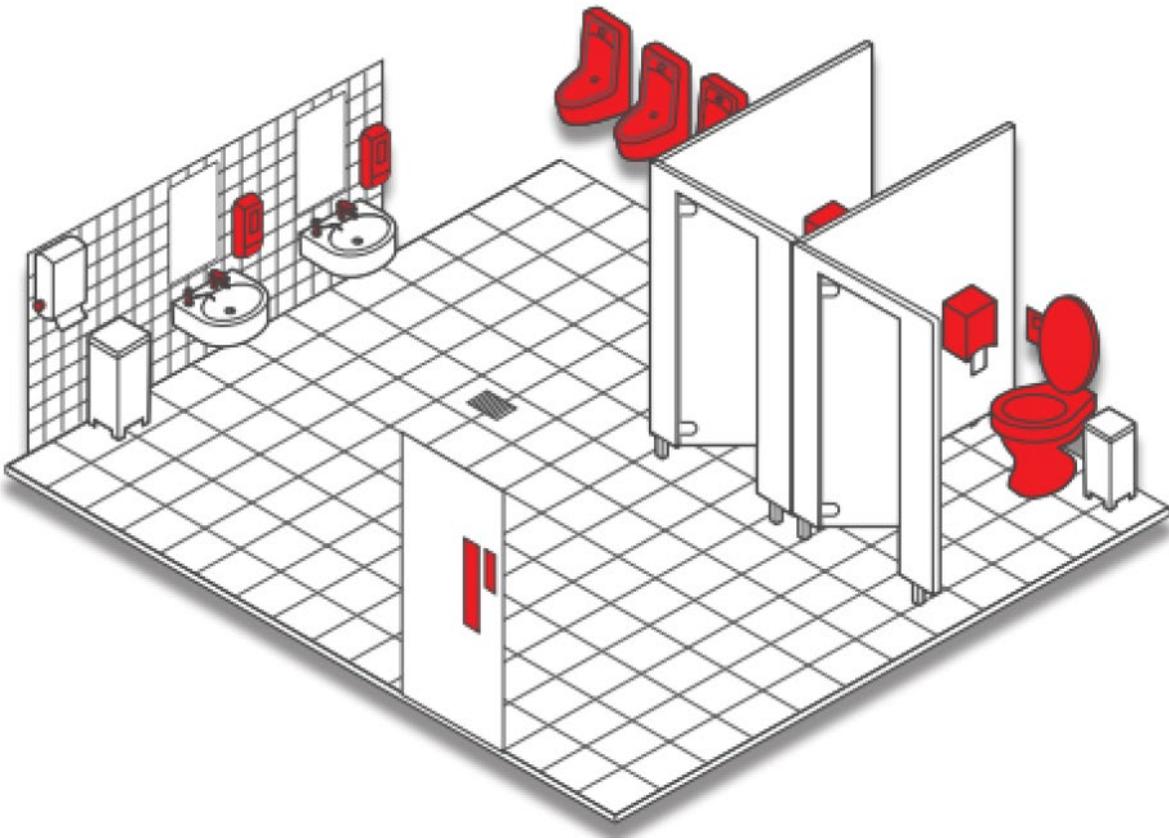
LOUVRE
HOTELS
GROUP

OCT 2021



1. Dans la mesure du possible, bloquer les portes d'accès en position ouverte
2. Les toilettes publiques doivent être équipées de savon pour les mains, de serviettes en papier jetables (interdiction d'utiliser les bobines en tissu et les sèche-mains, à débrancher). Les distributeurs doivent être contrôlés régulièrement.
3. Le lavabo, les robinets, les distributeurs à savon, les interrupteurs, la chasse d'eau et le siège des toilettes doivent être désinfectés à chaque nettoyage (au moins 2 fois par jour). Afficher une feuille de pointage des nettoyages réalisés: voir fiche « *planning de nettoyage* ». Conservation durant 2 mois.
4. Une solution désinfectante est disponible dans chaque toilette pour la désinfection de la lunette.

5. LOBBY – Toilettes – Les zones de contact



Poignées de portes



interrupteurs



distributeurs
(chargés, en bon état, propres)



poignées de salle de bain, chasse d'eau, commande de douche, robinets



toilettes (sièges, éclaboussures)

6. RECEPTION - Aménagement



- Chaque réceptionniste dispose d'un masque et de gel hydroalcoolique.
- Une plaque en plexiglass est disposée devant la réception (2 m de hauteur au sol, 1 m de largeur). A défaut le réceptionniste porte une visière en plastique ou un espace sanitaire de 1 m doit être aménagé entre le desk et le client.
- S'il y a plusieurs postes, ils sont espacés de plus d'1 m et autonomes (stylos, TPE, cartes, calculatrices, etc...).
- Des lingettes désinfectantes sont à disposition afin de nettoyer téléphone, clavier, poignées des tiroirs, plan de travail et plexiglass (les 2 faces) avant et après chaque prise de poste.
- Pour les clients, devant chaque poste de réception : des marquages de distanciation sociale (ou un tapis référencé) sont matérialisés au sol tous les 1 m.
- Un stylo peut être mis à disposition du client et devra alors être désinfecté après chaque utilisation.



Nous avons supprimé l'impression systématique des factures au CO. Pour être conforme avec la législation, recueillir le consentement du client pour pouvoir lui envoyer la facture par email. A défaut d'accord du client, éditer impérativement sa facture et lui remettre.

Voici des exemples de discours que nous vous proposons:

- *« Mme/Mr, voici le récapitulatif de votre note : une chambre à 70€ avec un petit-déjeuner à 10€ et une taxe de séjour à 1€ soit 81€. Souhaitez-vous recevoir votre facture par email ? »*
- *« Mme/Mr, voici le récapitulatif de votre note : une chambre à 70€ avec un petit-déjeuner à 10€ et une taxe de séjour à 1€ soit 81€. Je vous envoie votre facture par email ? »*

Pour éviter l'affluence et respecter la distanciation au CO, conseiller au client de venir régler la veille au soir.

En cas de remise de monnaie, mettre en place une coupelle pour la déposer (pas de remise de main à main). Vous désinfecter les mains après manipulation.

Au Check Out le client remettra sa carte dans une boîte afin qu'elle soit désinfectée avant sa remise en service (à faire la nuit, ou en fin de matinée).

Désinfecter le TPE au moins 2 fois par jour.

7. HEBERGEMENT – Aménagement des chambres



- En plus des gestes barrières, disposer une affiche en chambre (*à placer sous cadre pour faciliter son entretien*) afin d'indiquer que :
 - *Le client doit aérer sa chambre régulièrement, et à son départ*
 - *Il peut mettre ses serviettes dans le chariot/panière/lavabo en quittant sa chambre*
- Augmenter la fréquence d'entretien (2 entretiens annuels obligatoires à ce jour) des Clim et VMC (dans la mesure du possible un nettoyage des filtres chaque semaine / un remplacement plus régulier)

7. HEBERGEMENT – Poste de travail



- Chaque femme/valet de chambre porte un masque, une charlotte, une sur-blouse (en cas d'absence de blouse à laver chaque jour) et des gants ménagers.
- Chacune dispose d'un équipement individuel et personnel : produits d'entretien, petit matériel, aspirateur...
- Pour le matériel ne pouvant être individualisé, une désinfection stricte devra être organisée lors de chaque passation.
- Les chariots FDC seront équipés de gel hydroalcoolique.
- Préparer le chariot avec le linge nécessaire (et pas plus).
- Prévoir des filtres HEPA (High efficiency particulate air) pour les aspirateurs.
- La Mop est changée toutes les 3 chambres, puis la mettre à laver (prévoir suffisamment de jeux).
- Microfibres utilisées pour les chambres:
 - Utiliser des chiffons jetables (à jeter après chaque nettoyage de chambre)
 - Ou utiliser des microfibres, et dans ce cas : les changer et les mettre à laver après chaque nettoyage de chambre (prévoir suffisamment de jeux)

7. HEBERGEMENT – Consignes de sécurité



- Le nettoyage des chambres doit se faire l'une après l'autre pour éviter les contaminations croisées. Quand une chambre est finie, éviter d'y revenir.
- Aérer la chambre au moins 30 minutes avant son nettoyage.
- Eviter tout contact du visage/du masque avec la literie, les serviettes, ou tout objet qui aurait pu être en contact avec un client.
- Eviter de secouer trop vigoureusement le linge ou les serviettes sales.
- Entre chaque chambre, se laver les mains (toujours gantées si utilisation de gants) à l'eau et au savon pendant 30 secondes.
- Bien distinguer les flux de linge sale/propre : évacuer le linge sale des chambres puis des étages (par une seule personne), et le stocker dans la zone distincte identifiée sur l'hôtel. Uniquement après, sortir le linge propre pour l'amener sur les étages.



7. HEBERGEMENT – Nettoyage des chambres à blanc

30 minutes avant le nettoyage des chambres (à faire par une personne/équipe):

1. Ouvrir les fenêtres pour aérer, et retirer les draps et serviettes sales de chaque chambre. Les mettre dans le panier à linge immédiatement.
2. Evacuer le linge sale des étages en veillant à ne pas croiser le linge propre. Couvrez les bacs non fermés avec un sac/une housse qui sera jeté(e) juste après.

Nettoyage de chaque chambre:

1. Les produits d'accueil restants sont désinfectés, mis en septaine ou jetés (voir slide p.38)
2. Commencer le nettoyage de la salle de bain en appliquant les produits d'entretien
3. Nettoyer la chambre
4. Finir le nettoyage de la salle de bain.
5. Désinfecter les zones de contact: poignées de porte, interrupteurs, robinets, plans de travail, lunette des toilettes, paroi de douche, bouton de chasse d'eau, télécommande, bouilloire et tout autre accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main
6. Coussins déco : aspirer, pulvériser d'Oxivir concentré à 2% sur toute la surface (à 20 cm) et sécher à l'air libre
7. Se laver les mains (gantées) puis faire rentrer le linge propre pour la chambre, placer les éponges et gobelets en salle de bain, et faire le réassort du plateau courtoisie
8. Faire le lit
9. Aspirer et laver le sol

7. HEBERGEMENT – Nettoyage des chambres en recouche



Les affaires personnelles du client ne doivent pas être déplacées.

Avant de commencer l'entretien:

1. Si non fait par le client: ouvrir les fenêtres pour aérer minimum 30 minutes.
2. Evacuer le linge sale des étages en veillant à ne pas croiser le linge propre. Couvrir les bacs non fermés avec un sac/une housse qui sera jeté(e) juste après.

Nettoyage de chaque chambre:

1. Enlever le linge sale si déposé dans la baignoire
2. Appliquer les produits d'entretien dans la salle de bain (pour leur laisser le temps d'agir)
3. Refaire le lit (sans changement des draps)
4. Nettoyer la chambre (poussières, poubelles) sans toucher ou déplacer les affaires du client
5. Finir le nettoyage de la salle de bain (ne pas renouveler les amenities)
6. Disposer le linge propre dans la salle de bain si besoin
7. Aspirer et laver le sol

7. HEBERGEMENT – Produits d'accueil et du plateau courtoisie



Les produits d'accueil :

Tout produit utilisé sera bien évidemment jeté.

Tout produit non utilisé devra suivre le circuit de désinfection suivant :

- Les retirer des chambres dans un sac dédié qui sera jeté en fin de service
- Les isoler dans un contenant correctement identifié avec la mention visible « *Produits à désinfecter, ne pas utiliser* » placé dans un endroit dédié
- Les désinfecter en les plongeant dans une solution désinfectante ou à l'aide d'une microfibre imbibée d'un produit virucide norme EN14476. Les placer dans un contenant correctement identifié avec la mention visible « produits désinfectés ».

Ils devront être utilisés en priorité lors de la préparation des chariots des femmes de chambre

Les produits du plateau courtoisie & les produits d'accueil impossible à désinfecter (boîte en carton des savons par exemple) :

Ils doivent être isolés pendant 7 jours minimum (*disposer alors de deux contenants pour faire des rotations sur des semaines A et B, et remettre en service les produits A en fin de semaine B*)



7. HEBERGEMENT – Les zones de contact



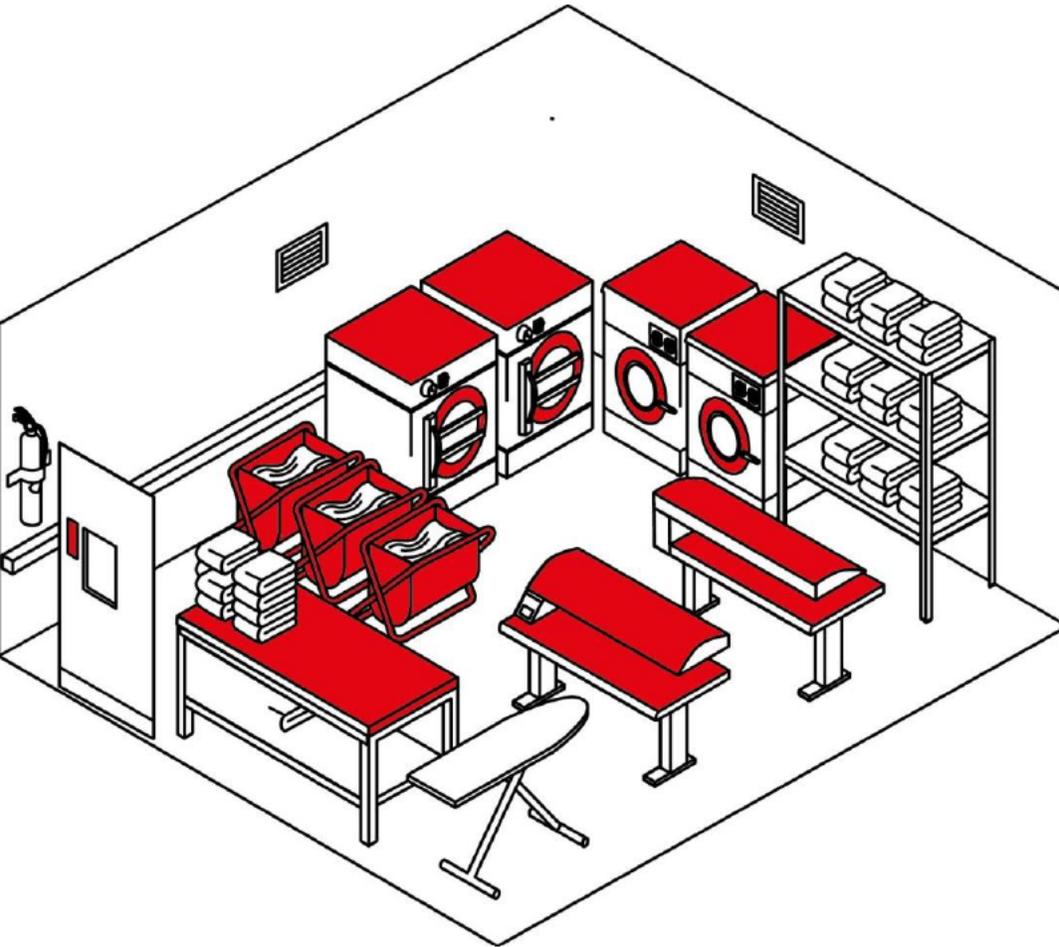
	Interrupteurs <i>Lumières, lampes</i>		Télécommandes		Mini bars et bouilloires
	Poignées <i>Portes, placards, tiroirs</i>		Panneaux de commande de climatisation/ chauffage		Couverts / Verrerie / Seaux à glace
	Poignées de salle de bain <i>Chasse d'eau, commandes de douche, robinets d'évier</i>		Téléphones <i>Combiné et pavés numériques</i>		Coffres-forts <i>Poignées, boutons</i>
	Toilettes <i>Sièges, éclaboussures</i>		Tables de nuit		Bureaux

7. HEBERGEMENT – Blanchisserie



1. Le personnel chargé de la collecte du linge et de la blanchisserie doit porter masque, charlottes, sur-blouse (en cas d'absence de blouse, à laver chaque jour) et gants
2. Eviter tout contact du visage avec le linge sale
3. Assurer une désinfection efficace du linge:
 - Lavage pendant 30 mn à 60°
 - Séchage complet et à cœur, en sèche-linge
 - Les Mop et microfibres de nettoyage utilisées en chambre doivent être nettoyée dans un cycle à part. Si besoin, rajouter des draps ou serviettes réformés dans le tambour.
4. Bien distinguer les flux de linge sale/propre: ne pas traiter conjointement du linge propre et du linge sale. Limiter l'entreposage des chariots de linge souillé dans des locaux ouverts aux salariés: utiliser les lieux séparés définis pour le stockage. Lors du transport, disposer des housses jetables sur les chariots.
5. Désinfecter les bacs, chariots et autres contenants de linge sale et propre ainsi que la buanderie à chaque fin de service.
6. Assurer la bonne ventilation de toutes les zones de la buanderie.
7. Briefer le blanchisseur sur les nouveaux process et vous accorder sur les flux de linge propre/sale à mettre en place pour éviter les contaminations croisées lors des livraisons.
8. Si service de blanchisserie: indiquer au client que les vêtements seront nettoyés selon le protocole décrit ci-dessus. Sinon l'externaliser.

7. HEBERGEMENT – Blanchisserie - Les zones de contact



Poignées de porte



Interrupteurs



Etagères



Tables



Bacs à linge



Machines à laver (hublot et plan de travail) et autres équipements



Distributeurs

8. SEMINAIRES – mise en place



- Rappeler les gestes barrières en disposant un affichage à l'entrée de la salle, ainsi que dans la salle, à plusieurs endroits si possible.
- Le port du masque est obligatoire.
- Respecter une distanciation sociale de 1 m. Chaque personne doit avoir un espace libre de 4m², soit une zone personnelle de 1m autour d'elle, dans toutes les directions.
- Dans chaque salle il y a à disposition gel hydroalcoolique et lingettes désinfectantes. Chaque personne dispose d'un kit individuel (bouteille d'eau, stylo, feuilles).



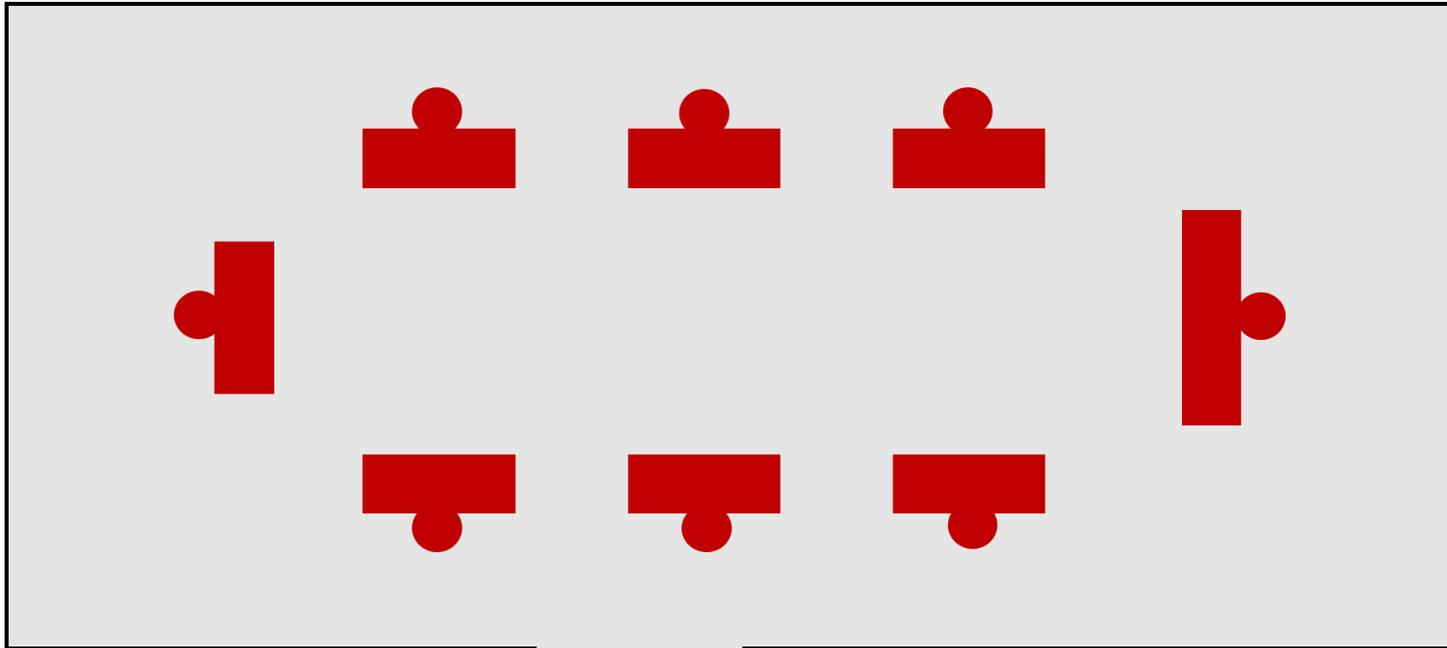
Utilisation des salles

- *Ne pas utiliser les salles si la qualité de l'air ou la désinfection ne peut pas être garantie.*
- Aérer la salle 15 minutes toutes les 3h ou mettre en fonction un système de ventilation (avec prise d'air neuf), correctement entretenu et nettoyé.

Nettoyage

- Aérer la salle pendant 3 heures minimum.
- Jeter ou mettre en septaine tout le matériel jetable, même non utilisé.
- Enfin désinfecter les tables, chaises, marqueurs, vidéo projecteur, télécommande, micro, paperboard après chaque séminaire.

8. SEMINAIRES – les zones de contact



Tables, chaises



Poignées de portes



Accessoires comme
paperboard, vidéoprojecteur,
micro



Téléphone



Télécommande



Interrupteurs

LOUVRE
HOTELS
GROUP

OCT 2021

9. AUTRES SERVICES et PRESTATAIRES

Accueil des prestataires

Les prestataires doivent respecter les gestes barrières et la réglementation.

Vous devez intégrer dans le plan de prévention de l'hôtel les conditions de protection que devront suivre les personnels extérieurs.

En cas de manquement, et pour la sécurité de tous, prendre contact avec l'entreprise afin de mettre en place les gestes barrières, en cas de refus, refuser la prestation.

Piscines et autres services au client

Le pass sanitaire est obligatoire pour accéder à ces espaces (cf législation en vigueur).

La valeur du pH de la piscine doit être maintenue entre 7 et 7,8, et l'eau de la piscine doit être filtrée et désinfectée régulièrement.

Tous les articles et équipements utilisés par les clients, y compris les clés, les casiers, les cintres, les appareils de fitness, etc. doivent être essuyés et désinfectés 2 fois par jour.

Informez les responsables de services externalisés des mesures mises en place par Louvre Hotels Group, et qui devront donc également être strictement appliquées dans ces lieux, notamment sur la désinfection et les gestes barrières (suivre leur mise en application).

Fermer les espaces de loisir si la qualité de l'air ou la désinfection ne peut pas être garantie.



Louvre Hotels
GROUP

EVOLUTION DES PROCESS RESTAURANTS ET BARS

SOMMAIRE

1. La cuisine
2. La plonge
3. La salle de restaurant et la terrasse
4. Les Buffets
5. Le service du petit-déjeuner
6. Le service des repas
7. Le room service
8. Les autres offres



- Le port du masque est obligatoire
- La cuisine est équipée de savon bactéricide pour les mains. Les cuisiniers et les autres membres du personnel qui doivent entrer dans la cuisine doivent se laver les mains ou les désinfecter soigneusement **toutes les 30 minutes** ou avant utilisation de matériel commun
- Vérifier la présence de poubelles à commande non manuelle dans la cuisine
- Interdire au maximum l'entrée de personnes extérieures à l'établissement (dont les fournisseurs). En cas de nécessité, le visiteur portera surblouse, charlotte, se désinfectera les mains et portera un masque.
- ***En cas de travail à plusieurs: les zones de travail doivent être clairement identifiées. Elles doivent permettre de respecter une distanciation de 1 m. avec un espace personnel de 4m² par personne.***



- Agir en stricte conformité avec la réglementation sur la sécurité alimentaire. Respecter les procédures et bonnes pratiques d'hygiène de votre Plan de Maitrise Sanitaire, notamment:
 - Prévoir des mesures de désinfection strictes pour les planches à découper
 - Prendre des mesures appropriées pour conserver et couvrir les aliments. Couvrir les condiments et les ustensiles de cuisine en dehors des heures de service
 - Éliminez les déchets en les mettant immédiatement dans une poubelle fermée (non manuelle)
 - Vérifier la présence des ENR et les compléter
 - Respecter et renseigner le plan de nettoyage avec périodicité et suivi
 - Nettoyer du haut vers les bas
 - Respecter le temps de pose du produit de désinfection (5 minutes minimum): ne pas l'essuyer, laisser sécher puis rincer
- Respecter vos procédures de nettoyage habituelles. Elles doivent être suivies de la désinfection des points de contact de cuisine et de plonge (poignées de portes, de four ou de frigos, interrupteurs d'éclairage ou de hotte, robinets d'eau ou de gaz, étagères, capot de plonge...)
- Nettoyer les évacuations de la cuisine à chaque service

1. CUISINE – Les zones de contact



Poignées



Robinets



interrupteurs



Ustensiles



distributeurs (chargés,
en bon état, propres)



surfaces en contact
avec les aliments



zones de contact avec
les mains

LOUVRE
HOTELS
GROUP

OCT 2021

50



- Vérifier les bonnes températures de lavage (60-65°C) et de rinçage (75-85°C).
- Le plongeur doit porter un tablier jetable, des gants ménagers et un masque.
- Il devra se laver les mains à la prise de poste, entre chaque changement de zone de travail, et avant tout rangement de la vaisselle propre.
- Passer au lave-vaisselle pour désinfection (lavage à 60°C minimum) tout le matériel utilisé en cuisine, et la vaisselle utilisée en salle. Les faire tremper dans une solution désinfectante pour contact alimentaire s'ils ne sont pas lavés immédiatement.
- Passer au lave-verres pour désinfection (lavage à 60°C minimum) tout le matériel utilisé au bar et la verrerie utilisée en salle.



- Les serveurs et barmen portent des masques.
- Rappeler les gestes barrières en disposant l’affiche à l’entrée de la salle, ainsi que dans la salle, à plusieurs endroits si possibles.
- Disposer du gel hydroalcoolique à l’entrée du restaurant.
- Les salles doivent être aérées ou ventilées. Les lieux confinés doivent rester fermés. Le flux d’air des ventilateurs ne doit être dirigé vers les clients.

3. TERRASSES - Aménagement



- Même en extérieur, vos terrasses doivent permettre de suivre les recommandations et les gestes barrières évoqués pour les salles de restaurant.
 - Prévoir suffisamment de poubelles, avec sacs poubelles
 - Nettoyer/désinfecter les tables et les chaises à chaque service
 - Rappeler les consignes par un affichage des gestes barrières
 - Les ventilateurs ne sont pas autorisés en extérieur
 - Nettoyer et désinfecter les cendriers après chaque client



- La présence de gel hydroalcoolique en entrée et en sortie de buffet est obligatoire.
- Un affichage rappelant les règles est installé en amont des buffets (au début des marquages).
- En début et en fin de service:
 - Les plans de travail, les verseuses (ou les distributeurs), les carafes et les bouteilles seront désinfectés
 - Renouveler les couverts de service à chaque changement de plat (le remplissage de plats existants est interdit). En profiter pour désinfecter les plans de travail

5. SERVICE DU PETIT-DÉJEUNER



- Au départ d'un client, le plateau est emporté en cuisine, et tous les produits sont jetés immédiatement.
- Passer au lave-vaisselle pour désinfection (lavage à 60°C minimum): plateau, platerie et couverts. Les faire tremper dans une solution désinfectante pour contact alimentaire s'ils ne sont pas lavés immédiatement.
- Désinfecter tables et chaises en fin de service.



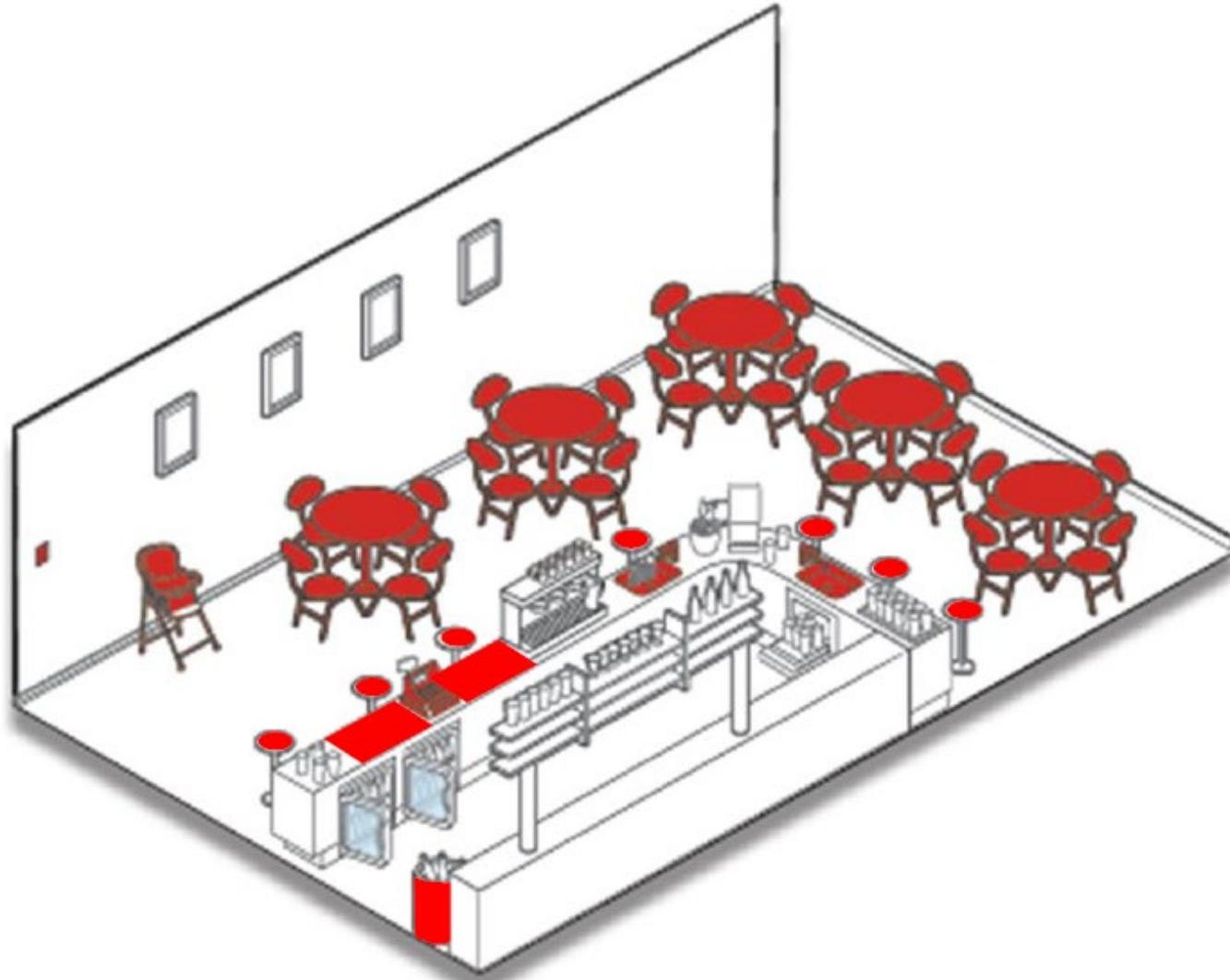
- Présentation de la carte :
 - Présenter votre menu sous forme de QR code, d'ardoise ou de feuille individuelle à jeter,
 - Utiliser également les ardoises pour afficher les plats du jour ou les offres complémentaires (comme la pièce du boucher chez Campanile)
- Mettre en place le cahier de rappel par QR code de TousAntiCovid (voir le process détaillé diffusé dans Lactu).
- Au moment de l'arrivée du client, contrôler son pass sanitaire.
- L'inviter à se laver les mains avec du gel hydroalcoolique, et le conduire à sa table.
- L'encaissement par carte bancaire à la table du client, ou le transfert chambre, sont recommandés. *Désinfecter le TPE après chaque utilisation.*

6. SERVICE DES REPAS – Débarrassage et nettoyage



- **Le serveur se lave les mains à chaque débarrassage (de préférence au savon bactéricide + eau pour éviter le dessèchement et l'irritation des mains).**
- Au départ du client, débarrasser la table au plateau (pour limiter les contacts avec la vaisselle) et l'emporter directement en cuisine.
- Passer au lave-vaisselle pour désinfection (lavage à 60°C minimum): plateau, platerie et couverts. Les faire tremper dans une solution désinfectante pour contact alimentaire s'ils ne sont pas lavés immédiatement.
- Passer les verres et les carafes au lave-verres à 60°C minimum.
- Désinfecter les tables entre chaque client.
- A chaque fin de service:
 - Les éléments disposés sur les tables (décos, PLV, ménagère sel/poivre) sont désinfectés avec une solution désinfectante pour contact alimentaire (ne pas essuyer, laisser sécher et rincer après 5 minutes).
 - Nettoyer la salle puis procéder à la désinfection des points de contact, y compris claustra et écrans si présents (chaises à désinfecter puis rincer).
 - Pour les dalles Micros et TPE, vous pouvez y placer un film plastique, à renouveler entre chaque service.

6. SALLES DE RESTAURANT & DE BARS – zones de contact



TPE et bornes
Micros



Poignées
(portes, frigos,
tireuse...)



Distributeurs



plateaux



Interrupteurs



Chaises,
fauteuils



Tables et
comptoirs

LOUVRE
HOTELS
GROUP

OCT 2021

58



Le service se fera dans les conditions optimales de sécurité:

- Chaque chariot / plateau est désinfecté avant utilisation
- Tous les produits sont couverts ou filmés
- Se laver les mains et porter un masque
- Passer au lave-vaisselle pour désinfection (lavage à 60°C minimum): plateau, platerie et couverts. Les faire tremper dans une solution désinfectante pour contact alimentaire s'ils ne sont pas lavés immédiatement.
- Désinfecter le chariot



8. AUTRES OFFRES DE RESTAURATION



- Les mini-comptoirs, distributeurs et micro-ondes peuvent être utilisés à la condition que du gel hydroalcoolique ou des lingettes désinfectantes soient à la disposition des clients, et qu'un affichage de prévention soit installé sur l'équipement.
- Ils devront également être entièrement désinfectés au moins 2 fois par jour (lors de votre routine d'entretien du lobby).



Louvre Hotels
GROUP

PROCEDURE DE CONFINEMENT D'UNE PERSONNE MALADE

SOMMAIRE

- Désigner les membres des équipes et les former
- Prise en charge d'un cas potentiel
- Confinement d'un patient en quatorzaine



Faire appel au volontariat pour identifier le(s) membre(s) des équipes, puis les former en vue de :

- Pouvoir isoler un client ou un collaborateur potentiellement malade (*sur la base de la détection des symptômes et après avoir obtenu son accord*)
- Mais également mettre en quatorzaine un patient à la demande des autorités

En amont:

- identifier et isoler les produits et matériels nécessaires à tout confinement.
- Identifier également les chambres qui serviront au confinement (comme les chambres PMR)

2 profils ont été identifiés, et devront recevoir l'information et être formés aux procédures:

- Personne/équipe confinant le(s) client(s) ou salarié(s) potentiellement contaminé(s)
- Personne/équipe interagissant avec les personnes malades (repas, linge...)



- 1. Isoler la personne présentant les symptômes** (*toux, fièvre, difficulté respiratoire, à parler, à avaler, perte de goût ou d'odorat*) **dans une chambre dédiée et identifiée:**
 - Lui donner un masque et des gants puis laisser la personne les mettre
 - Vous protéger de la même manière
 - Emprunter le parcours le moins fréquenté
 - La chambre doit être de préférence isolée et loin des lieux de passage
 - Enlever et jeter les gants dans une poubelle à pied fermée
 - Se laver les mains
 - Enlever le masque par l'élastique
 - Se relaver les mains
- 2. Informer le référent COVID qui prendra la suite.**
- 3. Après la prise en charge de la personne, il prend contact avec le service de santé au travail (ou demande à la personne de contacter son médecin traitant pour avis médical) et suit ses consignes, y compris pour le nettoyage du poste de travail et le suivi des salariés.**
- 4. Si confirmation d'absence de signes de gravité, il organise son retour à domicile en évitant les transports en commun.**
- 5. En cas de signe de gravité, il appelle le SAMU et suit les consignes**



6. Effectuer un nettoyage spécifique des zones dans lesquelles la personne présumée infectée aurait pu évoluer

7. En cas de Covid confirmé:

- *L'identification et la prise en charge des contacts seront organisées par la cellule agréée de l'assurance maladie qui prendra contact avec le référent.*
- *Il évaluera avec elle le risque de contamination potentiel au sein de l'établissement durant les 2 précédentes semaines*
- *RGPD: ne pas enregistrer d'informations personnelles dans un dossier (situation, maladie, COVID, etc.)*



1. Accompagner le malade en chambre pour mise en quatorzaine

- Lui donner un masque et des gants puis laisser la personne les mettre
- Vous protéger de la même manière
- Emprunter le parcours le moins fréquenté
- La chambre doit être de préférence isolée et loin des lieux de passage
- Informer la personne du déroulement grâce au document fourni « **Confinement - consignes client** »
- Enlever et jeter les gants dans une poubelle à pied fermée
- Se laver les mains
- Enlever le masque par l'élastique
- Se relaver les mains

2. **Disposer une affiche « chambre bloquée »** et désinfecter les points de contact sur le parcours de la personne

3. **Compléter le document « Listing chambres confinées »**

4. **Informers l'équipe de la situation, et rappeler les consignes**

5. **RGPD: ne pas noter sur une fiche client des informations personnelles (situation, maladie, COVID, etc...)**



6. Gérer les repas

- Les produits alimentaires seront déposés sur un plateau et le contenu sera protégé par un couvercle ou par du film plastique.
- Pour la vaisselle/couverts, préférer l'utilisation de vaisselle à usage unique (assiettes, verres, couverts) et disposer sur le plateau une bouteille d'eau individuelle en plastique.
- Le personnel qui emmènera le plateau repas au client portera un masque. Il ne devra pas faire partie des personnes dites « vulnérables » (femmes enceintes, personne immunodéprimée ou avec une maladie chronique comme l'asthme...).
- Ne pas rentrer dans la chambre : déposer le plateau sur une table devant la porte, frapper à la porte, reculer pour maintenir une bonne distance de sécurité et attendre l'ouverture de la porte.
- Le repas fini, le client reposera le plateau devant sa chambre et préviendra par téléphone.
- Récupérer rapidement le plateau.
- Le personnel de l'hôtel (hors population à risque) s'équipera de gants à usage unique, récupèrera le plateau et videra immédiatement la vaisselle à usage unique et les restes de repas dans un sac poubelle.
- Le plateau sera ensuite immédiatement apporté en cuisine pour être déposé directement à la plonge automatique pour désinfection (60°C minimum).
- Enfin il retirera ses gants, les jettera dans la poubelle COVID, qui sera changée immédiatement.
- Le personnel se lavera les mains avec attention.



7. Gérer le linge

- Les draps / serviettes éponges sales sont stockés dans un sac soluble qui sera fermé par la personne en confinement
- Ils sont déposés à la porte d'entrée de la chambre si besoin. Le client préviendra la réception.
- Le personnel retirant le sac doit porter des gants à usage unique
- Le sac soluble est emmené en buanderie, mis dans la machine et lavé à 75°C pendant 45 minutes minimum sans retirer le sac pour éviter toute contamination croisée
- Les gants sont enlevés et jetés dans une poubelle fermée puis se laver les mains avec attention

8. Départ du client *(si présence de personnel médical, suivre leurs consignes)*

- Lui donner un masque et des gants puis laisser la personne les mettre
- Vous protéger de la même manière
- Emprunter le parcours le moins fréquenté
- Désinfecter les points de contact sur le parcours de la personne
- Enlever et jeter les gants dans une poubelle avec couvercle à commande non manuelle
- Se laver les mains
- Enlever le masque par l'élastique
- Se relaver les mains

9. Bloquer la chambre pour décontamination au moins 24h *(plus ce temps sera long, moins les risques seront importants)*

10. La décontaminer. Suivre les checklists « désinfection chambre » & « matériel de désinfection »