



Louvre Hotels
GROUP

GUIDE HOTELS FRANCE

—

REOUVERTURE AUX CLIENTS

04/05/2020



Louvre Hotels
GROUP

Réouverture -
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 est malade.

Soyez vigilant aux signes de la maladie.

Staff présentant des symptômes (fièvre, toux, difficultés respiratoires)

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. Informer le médecin du travail et suivre ses recommandations.*

Coronavirus : Les gestes barrières à adopter



Limitez les contacts directs

Toussez ou éternuez dans votre coude



Utilisez un mouchoir à usage unique

Utilisez un masque jetable si vous êtes malade



Lavez vos mains régulièrement



Question numéro vert :
Cette plateforme n'a pas vocation à recevoir les appels des personnes qui ont des questions médicales liées à leur propre situation : en cas de doute, si elles ont déjà été dans une zone où circule le virus et ont des symptômes (écoulements (nez, yeux, difficultés respiratoires)), elles doivent appeler le SAMU Centre 15, qui les orientera.

LOUVRE
HOTELS
GROUP

AVRIL 2020



2. COMMENT PRÉVENIR LA TRANSMISSION

1. Garder les mains propres: se laver les mains à l'eau courante pendant 30 sec avec du savon bactéricide ou avec un gel hydroalcoolique 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 recommandé.
3. Couvrir votre bouche et votre nez avec des mouchoirs en papier ou vos coudes lorsque vous toussiez 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.
6. Respecter une distanciation sociale de 1,5 m.
7. **Désinfection: 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 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

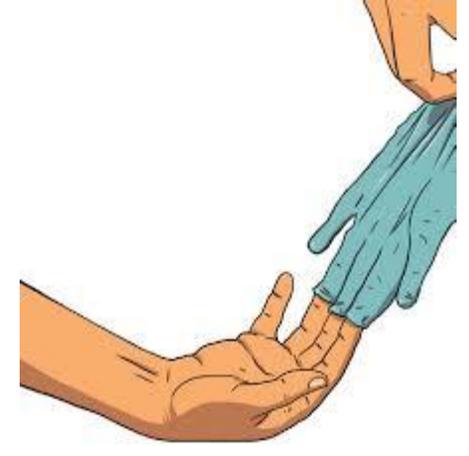
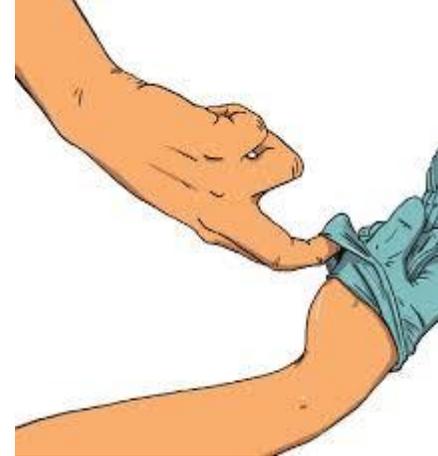
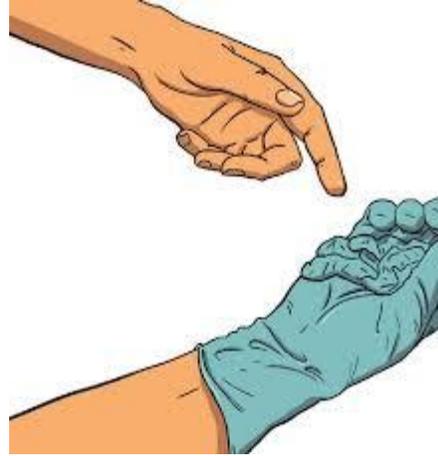
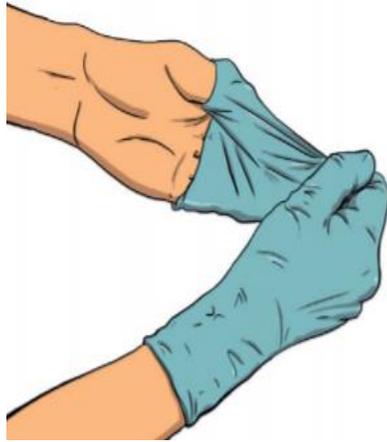
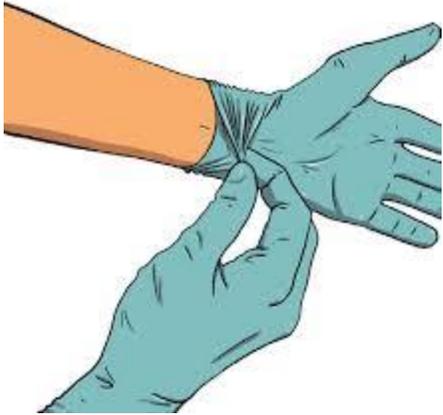
1. **Se laver les mains ou les désinfecter avant de mettre un masque.** Identifier l'avant et le haut du masque avant de le mettre : la partie colorée du masque est généralement à l'extérieur: elle est étanche, tandis que la partie blanche est à l'intérieur, et est en contact avec votre nez et votre 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.**

LOUVRE
HOTELS
GROUP

AVRIL 2020

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.**

4. COMMENT ENLEVER SES GANTS CORRECTEMENT



1. Pincer le gant au niveau du poignet. Eviter de toucher la peau
2. Retirer le gant
3. Le garder au creux de la main gantée
4. Glisser les doigts à l'intérieur du deuxième gant. Eviter de toucher l'extérieur du deuxième gant. Retirer le deuxième gant
5. Une fois les gants ôtés, les jeter. Se laver les mains.



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 SÉCURITÉ

LOUVRE HOTELS GROUP

AVRIL 2020



Louvre Hotels
GROUP

Réouverture - **EVOLUTION DES PROCESS**

SOMMAIRE

1. Précautions pour la santé du personnel
2. Bureaux
3. Reception des livraisons
4. Zone d'arrivée des clients
5. Lobby
6. Réception
7. Hébergement
8. Cuisine
9. Vente à emporter et petits-déjeuners
10. Restaurant
11. Séminaires & 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 1m, 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 au personnel de :
 - Si le salarié portait des gants: les jeter et se laver les mains à l'aide de gel hydroalcoolique en rentrant dans les locaux
 - Prévoir des sacs à usage unique pour le transport des tenues sales
- Rappeler au personnel qu'il peut prendre une douche avant de quitter son poste de travail et qu'il doit se changer sur place

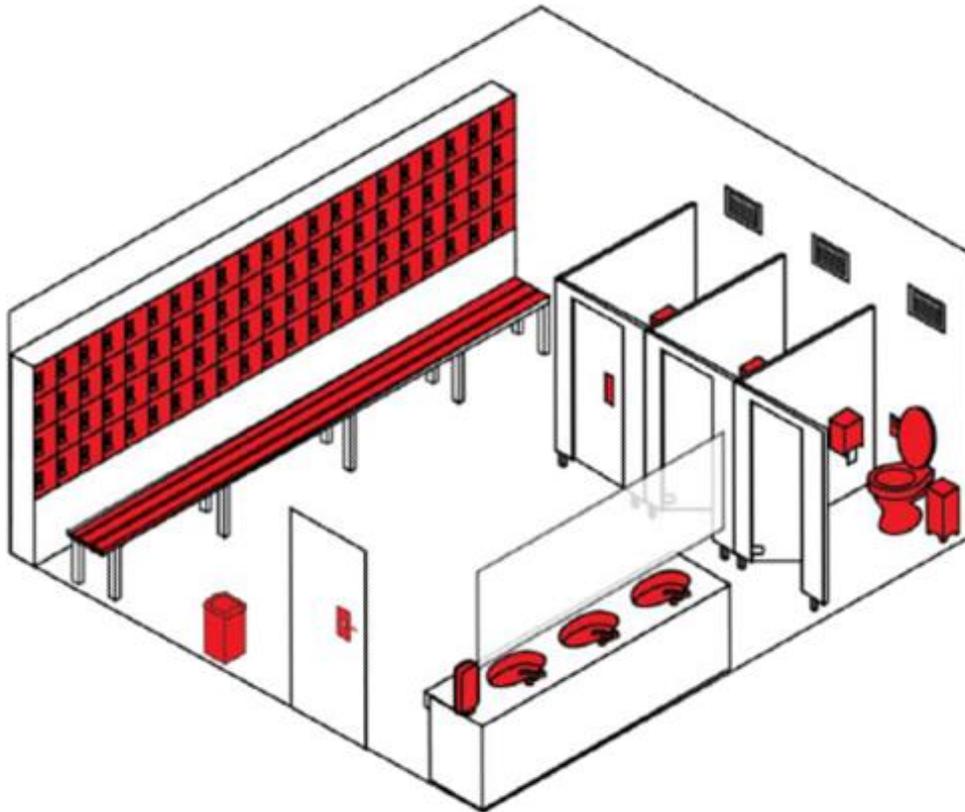


3. Circulation dans les vestiaires

- Prévoir et planifier une arrivée cadencée: les salariés doivent se changer un à un.
- Respecter la distanciation sociale de 1,5 m en cas d'affluence dans les vestiaires. 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 pouvant ainsi indiquer si les vestiaires sont déjà pris.
- Mettre en place des lingettes désinfectantes dans les vestiaires : chaque salarié nettoiera avant/après les zones de contact: poignées, assises, robinets.
- Quand c'est possible, enlever les bancs et les remplacer par des chaises espacées de 1,5 m
- Le salarié sort des vestiaires en nettoyant la poignée et jette la lingette dans une poubelle fermée, à commande non manuelle.
- Chaque salarié doit disposer de son vestiaire. En cas d'espace insuffisant mettre une chambre à disposition avec des casiers individuels
- Les vestiaires seront nettoyés le matin après la prise de poste, et le soir en fin de journée



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
- Les repas sont pris en décalé.
- Une distance de 1,5 m est respectée entre chaque salarié si plusieurs salariés doivent manger en même temps.
- Supprimez les fontaines à eau. Mettre à disposition des bouteilles d'eau individuelles
- S'il existe une salle de pause:
 - Mettre du gel hydroalcoolique à l'entrée, ainsi que des lingettes désinfectantes
 - Désinfectez régulièrement les zones de contact, entre chaque passage notamment (poignées, micro-ondes, robinets).
 - Enlever des chaises pour faire respecter la distanciation sociale de 1,5 m
 - Laissez la porte en position ouverte pour limiter les manipulations et aérer



5. Service

- Monte-charges/ascenseurs du personnel : Mettre du gel hydroalcoolique à l'entrée, ainsi que des lingettes désinfectantes
- 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 sur la semaine: isolement de la tenue dans un sac fermé pendant 3 à 4 jours 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 durant les 2 précédentes semaines*

2. BUREAUX



- Le port du masque est conseillé
- 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...)
- Etablissez un plan de nettoyage (avec périodicité) des zones de contact (surfaces de travail, équipements, poignées de portes, interrupteurs, photocopieur)
- Si possible, laisser les portes ouvertes. Attention au respect des consignes de sécurité incendie
- Mettre en place un marquage au sol pour établir un flux de circulation et éviter les croisements
- Attribuez des outils de travail individuel (stylos, bloc de feuilles, calculatrice...)
- Installez des plaques de protection en plexi pour séparer les bureaux ou organiser le travail des employés pour éviter qu'ils ne soient trop proches (identifiez la distance de 1,5 m de distanciation sociale, ou la règle des 4 m² par personne)

3. RECEPTION DES LIVRAISONS (alimentaires ou non)



Arrivée des produits FB ou de colis autres

- Le port du masque est obligatoire
- Prévoir une bouteille de gel hydroalcoolique et des lingettes désinfectantes pour les zones de contact
- Le livreur n'est pas habilité à rentrer dans les locaux, et ne doit passer qu'aux horaires d'ouverture de l'hôtel
- Prévoir une zone de dépose en extérieur (évitiez la coactivité et le contact avec le livreur). Attention au respect de la chaîne du froid.
- Retirer et jeter les sur-emballages dans les zones dédiées, à l'extérieur de l'hôtel.
- Désinfecter à l'aide d'une microfibre imbibée d'une solution de Sumachlore les produits sans sur-emballage avant de les rentrer dans l'établissement.
- En cas d'enregistrement de températures, être autonome et ne pas demander l'assistance du livreur.
- Faire poser le BL sur une table, faire reculer le livreur, signer avec son propre stylo, reculer, laisser le livreur récupérer le BL.
- Une fois 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.
- 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 4 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 (CB à privilégier pour l'encaissement, distanciation, services limités,...).



1. Dans la mesure du possible, matérialiser au sol un plan de circulation pour gérer des flux différenciés vers la réception, les toilettes et les chambres (à la manière d'un circuit).
2. Diminuer le nombre d'assises dans le lobby, et veiller à respecter un espacement de 1,5 m entre les assises.
3. Les journaux et magazines ne sont plus mis à la disposition des clients. Faites la promotion de l'application Louvre Hotels Group qui permet de bénéficier d'une offre de magazines en ligne le temps de son séjour (App disponible sur IOS/Android, compte client à créer).
4. Afficher les recommandations d'utilisation des ascenseurs à chaque étage (clients d'une seule chambre à la fois, désinfection des mains, port du masque).
5. Les affiches sont placées sous cadre pour faciliter l'entretien



5. LOBBY – Exemple d'aménagement



Placer un marquage au sol pour matérialiser:

- ▶ Les circulations
- ▶ Les espacements



Installer des distributeurs de gel hydroalcooliques :

- ▶ Distributeur de clés
- ▶ Entrée principale
- ▶ Réception
- ▶ Distributeurs automatiques
- ▶ Ascenseur



Disposer les affichages clients :

- ▶ Distributeur de clés
- ▶ Entrée principale
- ▶ Réception
- ▶ Toilettes
- ▶ Entrée restaurant/bar
- ▶ Distributeur automatiques
- ▶ Ascenseur



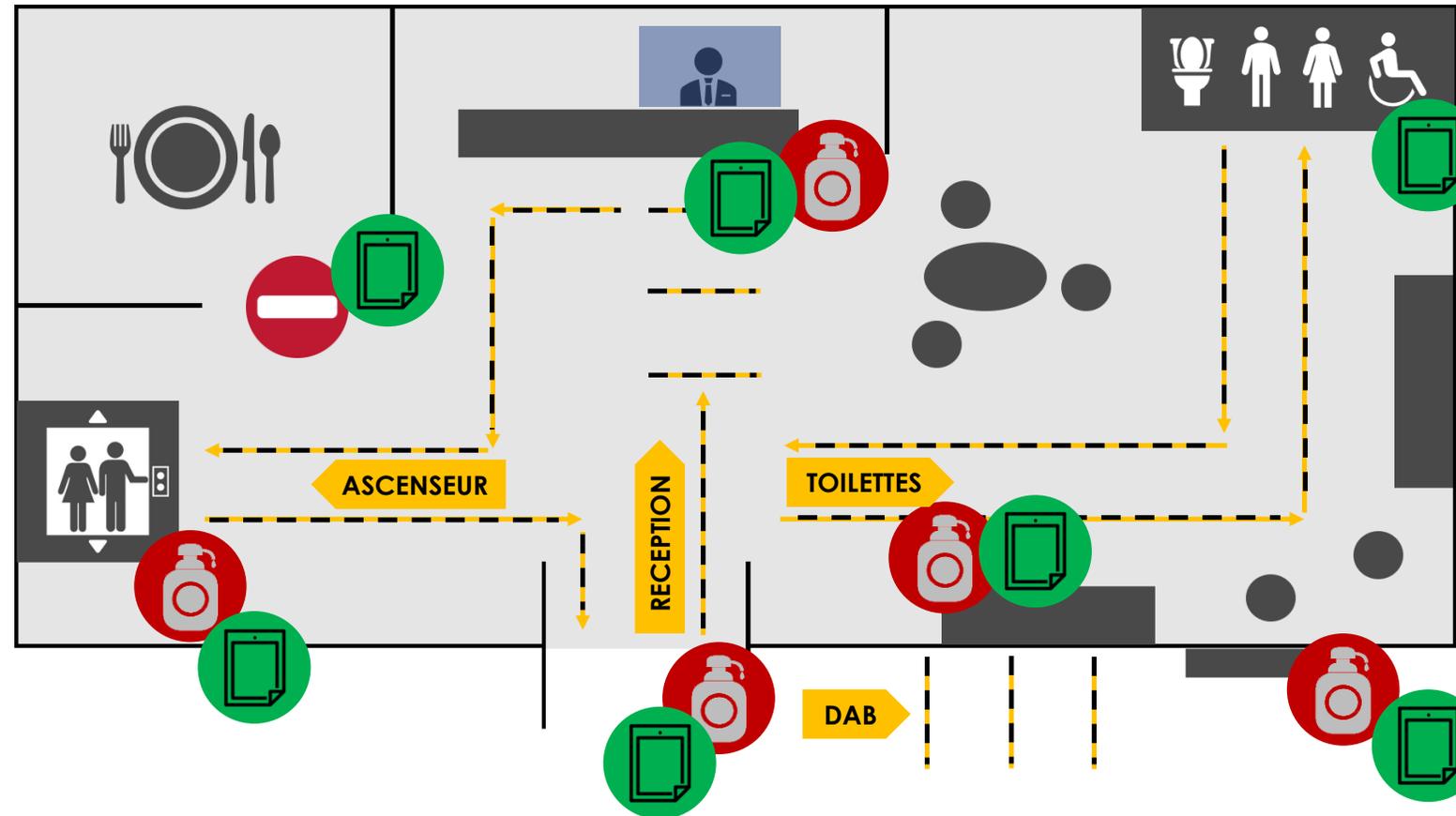
Flécher les directions principales



Installer un pare-haleine



Interdire les espaces de restauration



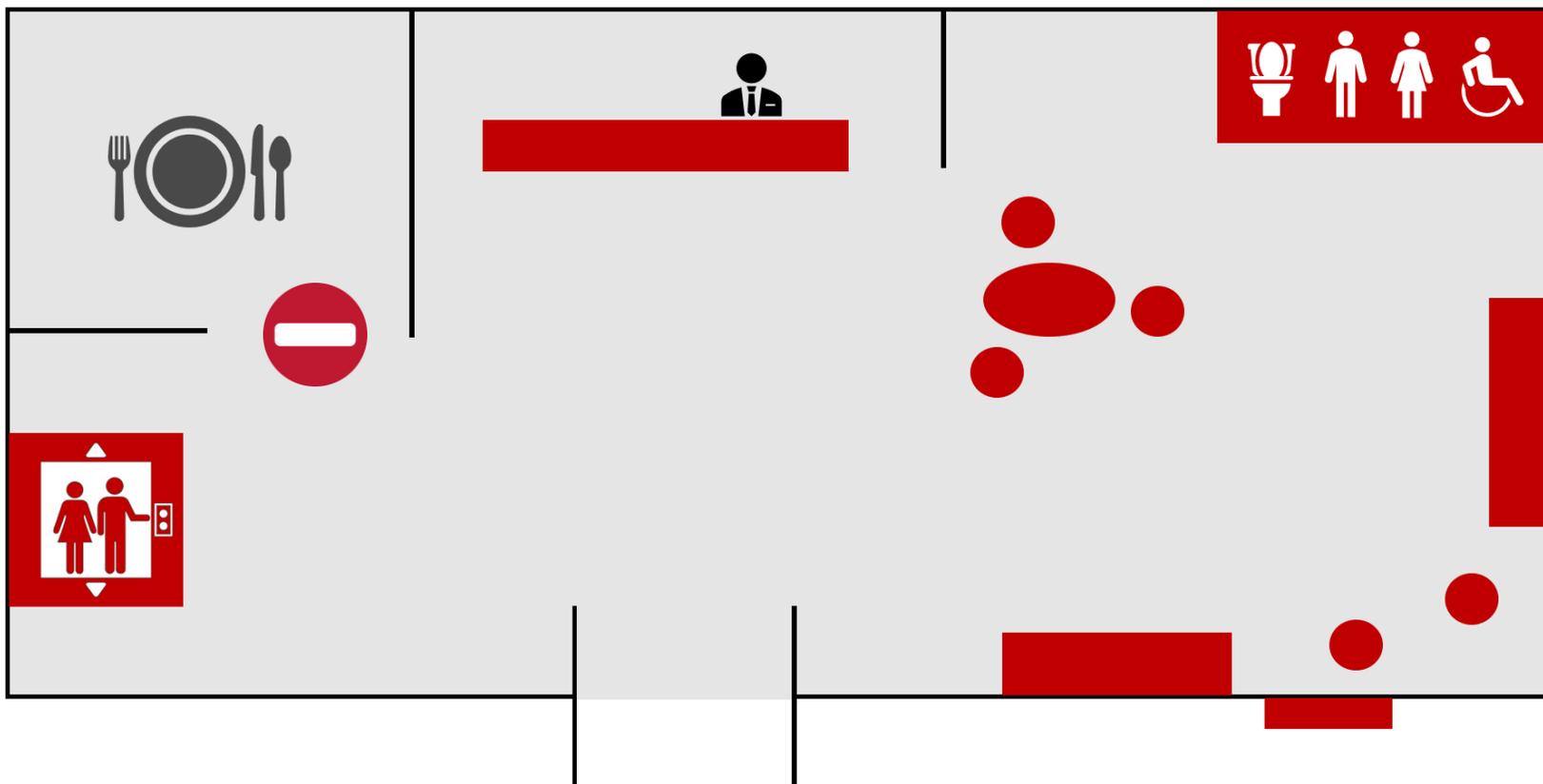
LOUVRE HOTELS GROUP

AVRIL 2020



1. L'ascenseur doit être désinfecté toutes les 2 heures, et les boutons intérieur/extérieur doivent être désinfectés en même temps. Du gel hydroalcoolique est mis à disposition aux entrées d'ascenseur (distributeur mural).
2. Les zones de contact doivent être désinfectées au moins 4 fois par jour (poignées de porte, rampes d'escalier, assises, tables, interrupteurs)
3. Si possible laisser les portes ouvertes pour faciliter l'aération (pousser la ventilation, et prévoir un nettoyage des filtres chaque semaine/ un remplacement plus régulier)

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

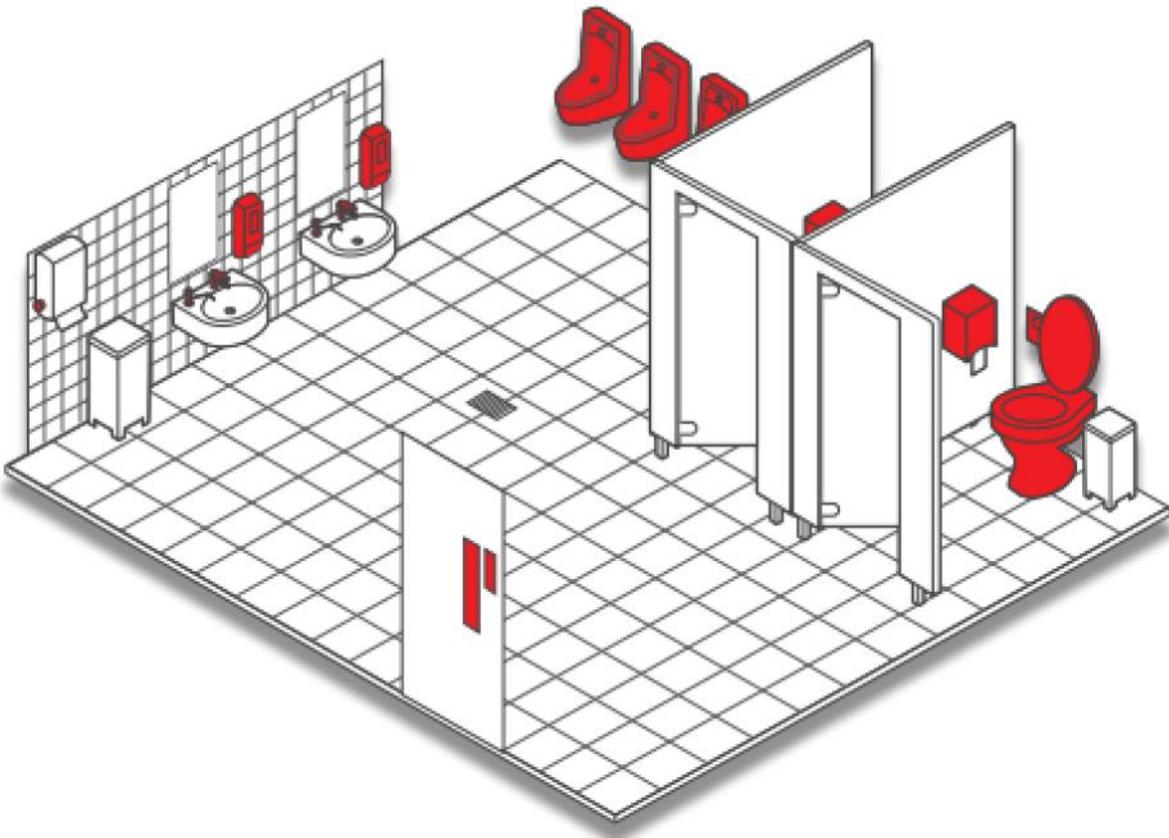
LOUVRE
HOTELS
GROUP

AVRIL 2020



1. Dans la mesure du possible, bloquer les portes d'accès en position ouverte
2. Les toilettes publiques doivent être équipées de savon bactéricide 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 des toilettes publiques doivent être désinfectés plusieurs fois par jour, comme les interrupteurs. Si ce n'est pas déjà fait, mettre en place une feuille de pointage des nettoyages réalisés: voir fiche « *planning de nettoyage* »
4. Une solution désinfectante est disponible dans chaque toilette pour la désinfection de la lunette
5. La chasse d'eau et le siège des toilettes doivent être désinfectés régulièrement
6. Enlever les brosses des toilettes.

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 - AMENAGEMENT

- 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 1,5 m doit être aménagé entre le desk et le client
- S'il y a plusieurs postes, ils sont espacés de plus d'1,5 m et autonomes (stylos, TPE, cartes, calculatrices, etc...)
- Matérialiser la séparation entre les postes par une plaque ou un ruban
- 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
- Enlever tout objet non nécessaire sur les desks
- Chaque ligne de réception est matérialisée par une bande au sol avec des marquages de distanciation sociale tous les 1,5 m (ou un tapis référencé)
- Un stylo peut être mis à disposition du client et devra alors être désinfecté avant et après chaque utilisation

6. RECEPTION – ACCUEIL CLIENT



Chaque réceptionniste prend connaissance des mesures Covid-19 mises en place dans tout l'hôtel pour pouvoir en informer les clients

- Le jour de l'arrivée: contacter chaque client pour définir une heure d'arrivée échelonnée (pour éviter la queue en réception) et pour confirmer le nombre de personnes. *Utiliser la liste disponible*
- Filtrer les entrées des clients pour limiter l'afflux dans le hall
- Attribuer les chambres sur un même couloir pour limiter les entretiens et optimiser le parcours des femmes/valets de chambres et du linge. Faire des rotations sur l'hôtel entier, permettant d'espacer l'utilisation d'une même chambre d'au moins 24h.
- Proposer le PDJ et le repas du soir, en tendant le formulaire de commande. Préciser que l'équipe se tient à disposition pour toute question (allergènes...)
- Produits d'accueil: à remettre à la réception, dans un sac prévu à cet effet
- Encaisser le client dès le CI, et préciser que la facture sera transmise par email
- En cas de remise de monnaie, mettez en place une coupelle pour la déposer (pas de remise de main à main). Désinfectez-vous les mains après manipulation.
- Les clefs/cartes sont déposées dans la coupelle pour éviter tout contact
- Désinfecter la coupelle après chaque client, et le TPE après chaque utilisation
- 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).

7. HEBERGEMENT – AMENAGEMENT 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*
 - *Les recouches ne seront pas assurées (serviettes propres à l'accueil)*
 - *Le cas échéant, les produits d'accueil sont disponibles en réception*
 - *Retrait du plateau d'accueil*
- Enlever tout objet non indispensable (Coussins, plaid, PLV, stylo, papier, brosse des toilettes ...)
- Enlever le plateau courtoisie (ou ses éléments si le plateau est scellé)
- Retirer les rideaux non occultants lorsque cela est possible
- Ne mettre qu'un seul gobelet dans la salle de bains
- Les produits d'accueil seront remis en réception, dans un sac prévu à cet effet (Golden Tulip: utiliser les sacs du bar à savons. En cas de présence d'un bar à savon, le rechargement devra se faire après désinfection des mains)
- Augmenter la fréquence d'entretien 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, des sur-chaussures, 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 mis en place à tour de rôle: il ne doit pas y avoir plus d'une personne à la fois dans les lingeries. Ils sont 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 SECURITE



- En réception: se désinfecter les mains avant de manipuler les pass hôtel et le DS04/Listing des chambres et de les transmettre aux femmes de chambre
- La mise au propre des chambres doit se faire par un seul salarié par chambre
- 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 2h avant son nettoyage.
- Eviter tout contact du visage 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.
- Le cas échéant, bloquer 2 chambres correctement identifiées (Propre/Sale) pour entreposer le linge.

7. HEBERGEMENT – NETTOYAGE DES CHAMBRES A BLANC



1. Retirer les draps et serviettes sales et les mettre dans le panier à linge immédiatement
2. Evacuer le linge sale des chambres puis 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.
3. 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 et tout autre accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main
4. Les rideaux (douche et occultants) doivent être désinfectés (*le rideau de douche peut être démonté pour être lavé en machine à 60°C durant 30 minutes*)
5. Si présence de produits d'accueil : les jeter, même non utilisés
6. Commencer le nettoyage de la salle de bain en appliquant les produits d'entretien
7. Nettoyer la chambre
8. Finir le nettoyage de la salle de bain et rincer l'évacuation de sol avec du désinfectant dilué le cas échéant
9. Faire rentrer le linge propre pour la chambre et placer les éponges en salle de bain
10. Faire le lit
11. Aspirer et laver le sol



7. HEBERGEMENT – Les zones de contact



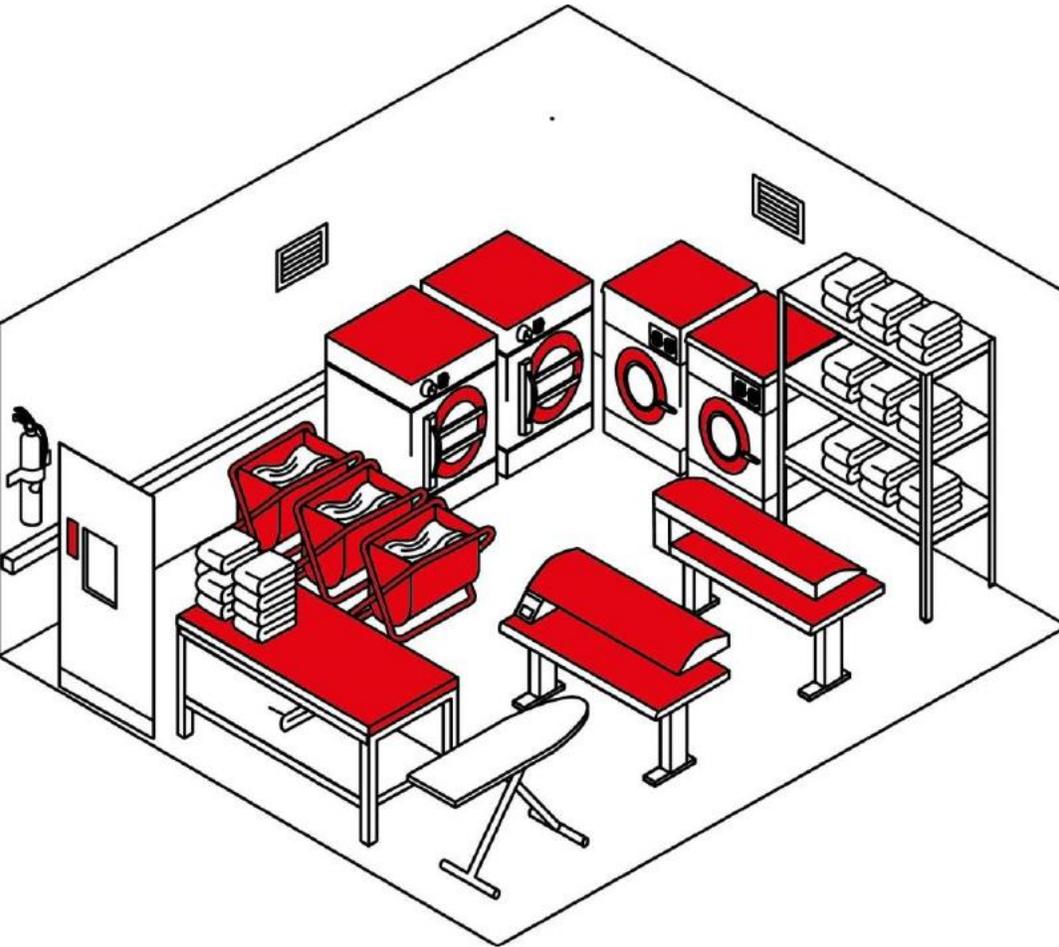
| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | Interrupteurs <i>Lumières, lampes</i> | | Télécommandes | | Mini bars et bouilloires |
| | Poignées <i>Portes, placards, tiroirs</i> | | Panneaux de commande de climatisation/ chauffage | | Couverts / Verrerie / Seaux à glace |
| | Poignées de salle de bain <i>Chasse 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 blanchisserie doivent porter masque, charlottes, sur-blouse et gants à usage unique
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 traiter pas 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 accordez-vous sur les flux de linge propre/sale à mettre en place pour éviter les contaminations croisées lors des livraisons.

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

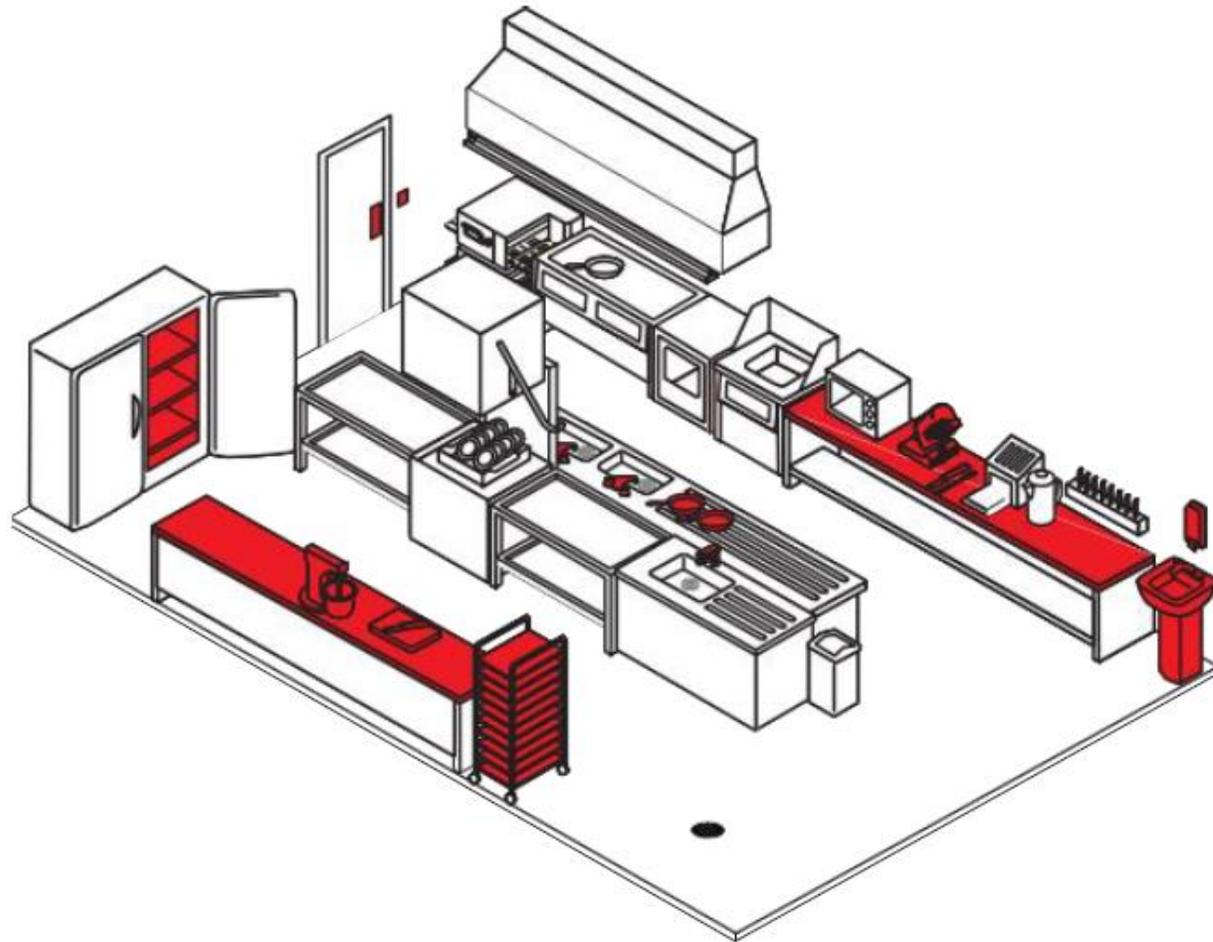


Distributeurs



- 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 se désinfecter soigneusement toutes les 30 minutes (mettre un minuteur)
- Interdire au maximum l'entrée de personnes extérieures (dont les fournisseurs). En cas de nécessité, le visiteur portera surblouse, charlotte, surchaussures, se désinfectera les mains et portera un masque.
- Prévoir des mesures de désinfection strictes pour les planches à découper
- Agir en stricte conformité avec la réglementation sur la sécurité alimentaire.
- Prendre des mesures appropriées pour conserver et couvrir les aliments, les condiments et les ustensiles de cuisine
- Éliminer les déchets et les couvrir immédiatement
- Respecter et renseigner le plan de nettoyage avec périodicité et suivi
- Nettoyer et désinfecter les évacuations de la cuisine tous les jours
- ***En cas de travail à plusieurs: les zones de travail doivent être clairement identifiées et matérialisées avec des rubans. Elles doivent respecter une distanciation de 1,5 m.***

8. CUISINE – Les zones de contact



Poignées de porte



Robinets



interrupteurs



Ustensiles



distributeurs (chargés, en bon état, propres)



surfaces en contact avec les aliments



zones de contact avec les mains

LOUVRE
HOTELS
GROUP

AVRIL 2020



À EMPORTER en sac cabas composé de:

- 1 sachet de 6 madeleines St Michel
- 1 jus de fruit (orange) servi en gobelet fermé
- 1 compote ou 1 yaourt (+1 sachet de sucre)

+ 1 boisson chaude servie en gobelet fermé

- *Servir le café avec 1 sucre morceaux enveloppé (1 coupelle de lait sur demande)*
- *Servir le thé (eau chaude) avec 1 sucre morceaux enveloppé et un sachet de thé enveloppé*

Mettre les 2 gobelets fermés (jus et boisson chaude) dans un support Boissons, et le reste dans un sac cabas papier





PDJ composé de :

- 1 petit pain individuel
 - 1 micropain de beurre doux ou demi sel
 - 1 barquette / coupelle de confiture ou autre
 - 2 mini viennoiseries
 - 1 jus de fruit (pomme ou orange) servi en gobelet fermé
 - 1 compote ou 1 fruit de saison
 - 1 yaourt aux fruits ou nature (+1 sachet de sucre)
- + 1 boisson chaude servie en gobelet fermé:
- *Servir le café avec 1 sucre morceau enveloppé (coupelle de lait sur demande)*
 - *Servir le thé (eau chaude) avec 1 sucre morceaux enveloppé et 1 sachet de thé enveloppé*

Offre salée en option (+2€):

- 1 tranche de jambon
- 2 portions de fromages emballés





Cuire le pain et les mini-viennoiseries selon les commandes reçues, et les laisser refroidir

A EMPORTER:

Mettre les 2 gobelets fermés (jus et boisson chaude) dans un support Boissons.

Si option salée: mettre la tranche de jambon dans un petit contenant jetable (assiette à filmer ou coupelle avec couvercle) et dater.

Emballez le pain dans un sac papier, les mini-viennoiseries dans un autre, à mettre avec les autres produits dans un sac cabas papier

SERVICE EN CHAMBRE:

Mettre le pain sur une assiette avec les mini-viennoiseries

Si option salée: mettre la tranche de jambon dans un petit contenant jetable (assiette à filmer ou coupelle avec couvercle) et dater.





1. Elaboration

Pour éviter toute rupture de chaîne du froid, le plateau/sac devra être préparé au plus près du moment de consommation par le client.

- Lavez et désinfectez vos mains.
- Portez un masque

Au moment du service:

- Plats chauds: réchauffez les produits, dressez-les sur une assiette jetable
- Sortez les produits frais, dressez en sac, ou sur le plateau qui sera filmé
- Disposez les boissons fermées dans un support boissons pour la vente à emporter.
- Faites couler les boissons chaudes demandées au moment d'apporter le plateau, ou lorsque le client vient récupérer sa commande à emporter



2. Retrait des sacs

- La réception informera le client par téléphone que sa commande à emporter est à disposition en réception, ou donnera RDV au client selon formulaire de commande (PCL)

3. Livraison des plateaux en chambre (non disponible chez PCL)

- La réception informera le client par téléphone que son plateau va être livré dans les 5 minutes à sa porte de chambre
- Se désinfecter les mains et apporter le plateau. Toquer à la porte, ne pas rentrer dans la chambre et tendre le plateau au client en veillant à ne pas se toucher.

4. Débarrassage

- Lors du nettoyage de la chambre, récupérer le plateau avec des gants
- Jeter immédiatement les restes et la vaisselle jetable dans des poubelles fermées
- Passez au lave-vaisselle pour désinfection (lavage à 60°C minimum): plateau, platerie et couverts

Tous les retours produits doivent être impérativement jetés, même si non entamés.

Tous les plateaux non consommés sont à jeter.



Mettre en place votre offre de Room Service

Le service se fera dans les conditions optimales de sécurité:

- Chaque chariot est désinfecté avant utilisation
- Tous les produits sont couverts ou filmés
- Lavez-vous les mains et portez un masque
- Le chariot est placé devant la porte du client
- N'entrez pas dans la chambre
- Le client remettra le chariot à l'extérieur de la chambre
- Récupérez le chariot en portant des gants jetables
- Jetez immédiatement les déchets ou les produits non utilisés
- Passez au lave-vaisselle pour désinfection (lavage à 60°C minimum): plateau, platerie et couverts
- Désinfectez le chariot
- Jetez les gants et lavez-vous les mains

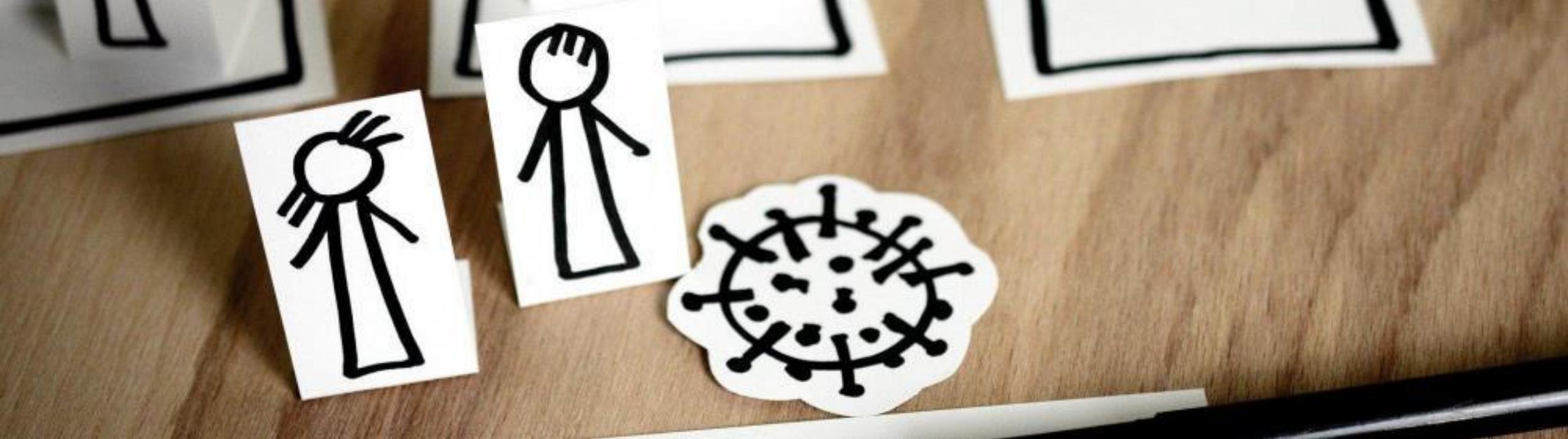




- Les salles de restaurant sont fermées dans l'attente d'une évolution de la réglementation
- Le service de boissons reste possible à emporter (dans des contenants à emporter, dans le respect de la législation en vigueur)
- Les buffets ne doivent pas être réouverts, même pour le PDJ
- Empêcher l'accès à ces zones ou immobiliser les sièges pour en empêcher leur utilisation (avec du ruban, en les retournant ou en les enlevant)
- Les mini-comptoirs, distributeurs et micro-ondes peuvent être remis en fonction 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. Il devra également être entièrement désinfecté 4 fois par jour (lors de votre routine d'entretien du lobby).

11. SEMINAIRES & AUTRES SERVICES

Les salles séminaire, piscine, SPA et services de bien-être sont fermées dans l'attente d'une évolution de la réglementation



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 mettre en quarantaine un client ou un collaborateur potentiellement malade:

- Sur la base de la détection des symptômes (fièvre, toux, difficultés respiratoires) et après avoir obtenu son accord
- A 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:**
 - 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 avec l'élastique
 - Se relaver les mains
- 2. Informer le référent COVID qui prendra la suite.**
- 3. Il contacte le médecin du travail ou demande à la personne de contacter son médecin traitant pour avis médical.**
- 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. **Après la prise en charge de la personne, il prend contact avec le service de santé au travail et suit ses consignes, y compris pour le nettoyage du poste de travail et le suivi des salariés.**
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*



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 avec 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. **Informez l'équipe de la situation, et rappelez 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
- 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 avec 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 »