



Guide des bonnes pratiques

Hygiène et Sécurité

Brit Hotel

Guide des bonnes pratiques Hygiène et Sécurité | Brit Hotel

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

- 1- [Nommer un référent hygiène COVID19 dans nos équipes](#)
- 2- [Communiquer de façon simple et transparente](#)
- 3- [S'assurer de la bonne connaissance des procédures des équipes](#)
- 4- [Faire respecter les règles de nettoyage et désinfection des espaces communs](#)
- 5- [Mettre en place les règles de nettoyage et désinfection des Chambres](#)
- 6- [Accueillir le client en respectant les gestes barrière](#)
- 7- [Pratiquer les gestes barrière – Restauration](#)
- 8- [Gérer les cas suspects et avérés](#)
- 9- [Appliquer les règles à mettre en place avec les fournisseurs](#)

L'équipe de votre Brit Hotel se tient à votre entière disposition pour répondre à toutes vos interrogations.

1. Nommer un référent hygiène COVID19 dans nos équipes

Dans chaque établissement, un référent hygiène doit être nommé.

- a. Il aura la charge de vérifier plusieurs fois par jour que ce guide des bonnes pratiques est bien appliqué.
- b. Il devra former tous les salariés aux procédures définies. Cette formation fait l'objet d'un justificatif vérifiable par les autorités.
- c. Il organisera des réunions journalières avec les équipes afin de s'assurer de l'adéquation des mesures prises avec les moyens matériels et humains disponibles.
- d. Il s'assurera de l'approvisionnement permanent des consommables :
 - Gel hydroalcoolique
 - Masques
 - Lingettes
 - Savons
 - Sacs poubelle

LIENS UTILES

 Affichage	 Procédures	 Fournisseurs
<p>> Affiche obligatoire Français, Anglais et Espagnol</p> <p>> Fiche friction des mains à imprimer et à afficher</p>		<p>> Gel hydroalcoolique, masques par HotelMegastore</p> <p>> Visières, lingettes par HotelMegastore</p> <p>> Bon de commande plexiglas SEMIOS</p> <p>> Distributeurs Gel, Hygiaphones, adaptateurs pour ouvrir les portes sans les mains par Victoria Digital</p> <p>> Hygiaphones par Creobs</p>

2. Communiquer de façon simple et transparente

Le référent hygiène devra :

- a. Mettre en place les procédures et protocoles d'hygiène et de distanciation avec les collaborateurs qui devront être présentés aux représentants du personnel (personnel de proximité, CSE)
- b. Mettre en place toutes les affiches obligatoires dans les parties communes.
- c. Archiver toutes les procédures mises en place dans un classeur et les actualiser autant que nécessaire.
- d. Tenir le classeur des procédures / protocoles à disposition des autorités, des clients si besoin.
- e. 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.

3. S'assurer de la bonne connaissance des procédures des équipes

- a. Port du masque obligatoire pendant les heures de service.
- b. Ne pas étreindre, embrasser ou serrer la main.
- c. Ajuster les horaires de travail des salariés afin d'éviter qu'ils arrivent en même temps.
- d. Prévoir si possible une entrée et une sortie différente pour éviter les croisements.
- e. Prévoir les pauses du personnel en temps décalé pour limiter le nombre de salariés et échelonner les temps de repas pour éviter les regroupements.
- f. 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.
- g. 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...).
- h. Plateaux, TPE, téléphone, tablettes, claviers, cartes de chambre, codeurs et stylos sont désinfectés après chaque utilisation.
- i. Pour l'accueil, mettre en place 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.
- j. Utiliser sa propre trousse avec son propre matériel (stylo...).
- k. 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 toutes les 3 heures. Prévenir le client lors du Check-in.

LIENS UTILES

 Affichage	 Procédures	 Fournisseurs
	<p>> <u>Procédure : Mettre un masque</u></p> <p>> <u>Fiche Métier Réceptionniste, lutte contre le COVID-19 - réalisée par le ministère du travail</u></p> <p>> <u>Fiche Métier Femme de Chambre, lutte contre le COVID-19 - réalisée par le ministère du travail</u></p>	<p>> <u>Catalogue HotelMegastore</u></p> <p>> <u>Visières, lingettes par HotelMegastore</u></p>

4. Faire respecter les 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 :

- a. Nettoyer avec un bandeau de lavage à usage unique imprégné d'un produit détergent,
 - b. Rincer à l'eau du réseau d'eau potable avec un autre bandeau de lavage à usage unique,
 - c. Laisser le temps de sécher
 - d. Désinfecter à l'eau de javel diluée avec un nouveau bandeau de lavage à usage unique.
- Filière d'élimination classique pour les déchets potentiellement contaminés.

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 toutes les 3 heures. Prévenir le client lors du Check-in.

Les sanitaires communs

Le fonctionnement des distributeurs de savon, de gel désinfectant, de papier jetable, etc. doit être vérifié très régulièrement.

- a. Le bon fonctionnement et le nettoyage des WC et robinets dans les toilettes communes doivent également être surveillés plusieurs fois par jour.
- b. Afficher un tableau de suivi de ces actions.
- c. De préférence, désactiver les sèche-mains électriques.
- d. Les portes des sanitaires communs doivent rester ouvertes avec une cale-porte.

Le SPA/ Salle de Fitness/ Salle de séminaire

SPA / Salle de Fitness

- a. Les spas et salles de sport peuvent être réouverts au public.
- b. Espacer les machines pour respecter une distanciation minimum de 1m entre chaque personne
- c. Mettre à disposition du gel hydroalcoolique/ du spray désinfectant et essuis mains ou lingettes à usage unique
- d. Privilégier dans la mesure du possible l'espace privatisé pour pouvoir éviter tous contacts
- e. Après chaque utilisation d'appareils le désinfecter et aérer l'espace

La salle de réunion

- a. La salle de réunion est accessible à la location en respectant les normes d'hygiène de la charte
- b. Pour le nettoyage, voir la fiche procédure en « lien utiles ».
- c. Respecter les 1m minimum entre chaque chaise dans la salle.
- d. La salle reste dans le domaine privé pendant la durée de la réunion. L'hôtelier n'est donc pas responsable si la distanciation ou autres consignes de sécurité dans la salle ne sont pas respectées pendant la réunion.
- e. Les pauses : Celles-ci doivent être installées dans la salle avant l'arrivée des participants en privilégiant les produits individuels. Les fontaines à eau doivent être condamnées et remplacées par des bouteilles d'eau individuelles.
- f. Les repas : Si la réunion est de plus de dix personnes, ils ne pourront déjeuner dans l'espace restauration. Un buffet ou plateaux repas pourront être servis en salle.

LIENS UTILES

 Affichage	 Procédures	 Fournisseurs
<ul style="list-style-type: none"> > Affiche Ecolab > Conseils et précautions utilisation ascenseur > Affiches Hygiène des mains > Nettoyage Salle de Réunion > Affiche Salle de Sport 	<ul style="list-style-type: none"> > Exemple protocole de nettoyage HEDIS > Mémo : désinfection lingette à usage unique > Nettoyage et désinfection des points de contact. Parties communes 	<ul style="list-style-type: none"> > Offre PLG > Offre Heego

5. Mettre en place les règles de nettoyage et désinfection des Chambres

- a. 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 3 heures.
- b. Bloquer les chambres utilisées lors du départ du client (1 jour). Dans la mesure du possible selon le taux occupation de l'hôtel) ou bien 3 heures si utilisation de machine désinfectante à Ozone
- c. Mise en place d'un plan de Nettoyage renforcé (cf protocole de nettoyage)
- d. Suppression des services de recouche (informer le client à l'arrivée).
- e. Mise à disposition de linge propre et de produits d'accueil pour les clients en recouche au rez-de-chaussée.
- f. L'utilisation d'alèses et housses d'oreillers jetables est fortement recommandée.
- g. Être vigilant sur les tenues de travail : la mise en place d'uniforme est fortement recommandée.
- h. Ajuster les attributions des chambres : faire en sorte qu'il n'y ait qu'une femme de chambre par étage (par exemple).
- i. Ne pas hésiter à augmenter le temps de nettoyage par chambre.
- j. 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.
- k. Attribuer un chariot et des outils de travail personnels (aspirateurs ...).
- l. Eviter le travail en binôme.
- m. Prévoir un temps de travail et de pause en décalé pour limiter le nombre de salariés dans le même local et éviter les regroupements.
- n. Éviter que les collaborateurs ne rentrent dans les chambres pendant le séjour du client et jusqu'à son départ.
- o. Délogement obligatoire en cas de problème technique ou de demande du client de nettoyage d'une chambre en recouche.
- p. Prévoir dans le vestiaire des poubelles à pédales pour les déchets, des lingettes et du gel hydroalcoolique.
- q. Mettre à disposition des salariés une douche, un accès à un lave-mains avec savon et essuie-mains (de préférence jetable).
- r. Ne pas hésiter à mettre en avant la procédure pour se laver les mains.
- s. Prévoir une lessive à chaque fin de service pour les uniformes des femmes de chambre.
- t. Prévoir un nettoyage du vestiaire à chaque arrivée et départ des salariés.
- u. Aucun croisement ne doit se faire entre le linge propre et le linge sale.

LIENS UTILES

 Affichage	 Procédures	 Fournisseurs
<p>> Affiche Ecolab</p> <p>> Affiches Hygiène des mains</p>	<p>> Exemple protocole de nettoyage HEDIS</p> <p>> Check-list Nettoyage Chambre</p> <p>> Mémo : désinfection lingette à usage unique</p> <p>> Nettoyage et désinfection des points de contact chambre</p>	<p>> Offre PLG</p> <p>> Offre Heego</p>

6. Accueillir le client en respectant les gestes barrière

- 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.

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 ou film plastique transparent 1 m. x 1 m.

Arrivée/ Départ du Client :

- Informé 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.
- Mettre les cartes des chambres sous sachet plastique (à changer à chaque client).
- 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

LIENS UTILES

 Affichage	 Procédures	 Fournisseurs
<p>> Affiche obligatoire Français, Anglais et Espagnol</p> <p>> Fiche friction des mains à imprimer et à afficher</p> <p>> Paiement Sans Contact</p> <p>> Port du masque obligatoire</p>	<p>> Consignes exceptionnelles durant votre séjour</p>	<p>> Bon de commande plexiglas SEMIOS</p> <p>> Gel hydroalcoolique, masques par HotelMegastore</p> <p>> Visières, lingettes par HotelMegastore</p> <p>> Distributeurs Gel, Hygiaphones, adaptateurs pour ouvrir les portes sans les mains par Victoria Digital</p> <p>> Hygiaphones par Creobs</p>

7. Pratiquer les gestes barrière – Restauration

Les clients des cafés, bars et restaurants doivent porter un masque, sauf lorsqu'ils sont à table.

Les règles de distanciation sociales au niveau du public (clients, usagers...) sont définies et respectées basées sur 1 mètre linéaire entre 2 tables de convives constituées (ou via des écrans entre les tables).

La limite des convives est de 10 personnes, formant un groupe de personnes homogène et préconstitué ; les tables ne seront servies que par une seule personne en même temps.

La gestion des créneaux horaires (à demander au check-in) est fortement recommandée pour limiter les contacts et faciliter l'organisation du service. (Arrivée /départ du client).

Le masque est obligatoire pour tous les salariés dans l'espace restauration (salle et cuisine) et pour les clients se déplaçant.

Buffet/ salle de petit déjeuner (tous départements sauf Ile de France) :

- L'hôtel peut conserver le service en plateau en parallèle du petit-déjeuner classique pour proposer un éventail de prestations qui permettront de rassurer les clients.
- Nous préconisons de ne pas proposer le service du petit-déjeuner de type buffet pour limiter les points de contacts (produits, plateaux, machines à café, couverts ...).
- Pour faciliter le service du petit-déjeuner vous avez la possibilité de proposer un large choix de produits en emballage individuel.
- Si vous maintenez le petit-déjeuner de type buffet avec présence en salle, les lieux ou moment de concentration devront être repensés et encadrés pour éviter le regroupement de clients et de salariés : limitation du nombre de client simultanés, marche en avant pour éviter les croisements des clients, changement de couverts de service à chaque client ou bien service par un seul et unique salarié.

Buffet/ salle de petit déjeuner en Ile de France

- La salle de restaurant doit être fermée et non accessible aux clients.
- Le service ne pourra se faire qu'en terrasse, le buffet et la machine à café restent inaccessibles.
- Continuer le service sous forme de plateaux comme actuellement (cf. charte V1 et V2) en terrasse ou en chambre.

Bar

- Nettoyer vos mains et vérifier la mise en place lors de chaque prise de poste
 - Les clients doivent pouvoir avoir une place assise
 - Aucune autre personne que le barman ou personne dédiée derrière le bar
 - Retirer la décoration des cocktails ou tout objet inutile au service et prévoir l'achat de pailles emballées individuellement en papier
 - Les amuses bouches sont à destination du client servi et devront être jetés même si non consommés. Ils doivent être soit en portion individuelle ou en portion et filmés.
 - Lors de toute manipulation, prendre le verre du client par le pied ou le bas du verre
 - Nettoyer régulièrement le plateau de service
 - Nettoyer les carafes après chaque utilisation
 - Désinfecter le poste de travail entre chaque service
- Voir nouvelle fiche de nettoyage Bar en lien utile en plus de votre plan de nettoyage habituel.

Salle de restaurant (tous départements sauf Ile de France ou service en terrasse seulement)

Le parcours clients :

Accueil client :

- Mettre en place du gel hydroalcoolique ou borne automatique à l'entrée du restaurant
- Marquage au sol pour l'entrée et la sortie, la distanciation et pour indiquer les sens de circulation
- Selon la météo, laisser la porte extérieure ouverte
- Mettre un affichage visible pour désigner le comptoir de retrait des plateaux repas

- e. Mettre un affichage visible précisant que les cartes (menus) seront désinfectées. Attention à bien différencier les cartes désinfectées des cartes utilisées par le client.

Service à Table :

- a. La mise en place de la table doit être faite seulement à l'arrivée du client (sucriers et/ou ménagères)
- b. Supprimer tous les éléments non indispensables tels que les guides et décorations de tables
- c. Privilégier les nappes et sets en papier
- d. Distribuer les cartes (menus) en précisant qu'elles sont désinfectées avant et après chaque utilisation
- e. N'hésitez pas à vous servir des ardoises avec un menu simplifié pour limiter les distributions de cartes ou bien des menus en ligne via un QR CODE.
- f. Dans la mesure du possible, le paiement devra se faire en CB (paiement sans contact) en favorisant un seul règlement pour l'ensemble du groupe et à table et non au desk.

Départ du client :

- a. Après l'encaissement et dans la mesure du possible, inviter le client à sortir en suivant le fléchage afin d'éviter les croisements et de respecter les règles de distanciation.

Cuisine :

- a. Prévoir suffisamment de marchandises à proximité de son poste de travail afin d'éviter de croiser un collègue pour aller en chambre froide.
- b. La personne en poste doit utiliser et garder son propre matériel de travail (couteau, pinces de service, planche à découper...) afin de ne pas les échanger avec un autre.
- c. En plonge, se laver les mains au savon avant de vider chaque panier à vaisselle
- d. Le procédé de lavage ne nécessite pas de procédure particulière car la vaisselle est lavée à haute température.

LIENS UTILES

 Affichage	 Procédures	 Fournisseurs
<ul style="list-style-type: none"> > Affiche obligatoire Français, Anglais et Espagnol > Fiche friction des mains à imprimer et à afficher > Exemple de bon de commande petit-déjeuner > Lavage linge à 60°C > Lavage mains obligatoire > Paiement sans contact > Fiche guide files > Retrait des plateaux repas > Tenues cuisine et salle > Désinfection des cartes > Capacité d'accueil limité > Limitez vos déplacements > Port du masque obligatoire déplacements restaurant 	<ul style="list-style-type: none"> > Consignes exceptionnelles durant votre séjour > Fiche de nettoyage Bar, Cuisine Restaurant 	

8. Gérer les cas suspects et avérés

- a. Le référent doit veiller à la santé des collaborateurs et suspendre l'activité de toute personne présentant un risque ou des signes de contamination.
- b. En cas de contamination ou de suspicion de contamination d'un collaborateur, se reporter aux consignes en cas de symptômes.
- c. 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.
- d. Mettre en place la procédure spéciale de traitement du linge si détection d'une personne malade.

LIENS UTILES

 Affichage	 Procédures	 Fournisseurs
<ul style="list-style-type: none"> > Coronavirus : les signes > Coronavirus : Se soigner > Coronavirus : Pour comprendre 	<ul style="list-style-type: none"> > Linge traitement COVID > Consignes en cas de symptômes d'un salarié sur le lieu de travail 	

9. Appliquer les règles à mettre en place avec les fournisseurs

De manière générale :

- a. Envoyer à tous les fournisseurs avec lesquels vous travaillez le nouveau protocole de sécurité avec les mesures spécifiques liées au coronavirus.
- b. Mettre en place une zone de déchargement spécifique si possible en extérieur. Aucun salarié de l'entreprise ne doit être à proximité du livreur pendant la livraison.
- c. Décartonner en extérieur et si impossibilité, nettoyer le sol immédiatement après.
- d. Lors de toute manipulation, le port de gant, charlotte et tablier à usage unique est obligatoire.
- e. Du gel hydroalcoolique doit être mis à disposition à proximité de la zone.
- f. Privilégier la signature des bons de livraison par scan a postériori.

Concernant les livraisons de linge :

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

LIENS UTILES

 Affichage	 Procédures	 Fournisseurs
	> Nouveau protocole de sécurité	> Récapitulatif produits Fournisseurs



Toute l'équipe Brit Hotel Développement se tient à votre disposition pour répondre à vos interrogations.

Brit Hotel Développement

22 rue des Landelles, 35135 Chantepie

02 99 14 94 50

info@brithotel.fr