

COVID-19 ,

NOTES SUPPLÉMENTAIRES POUR LES HÔTELS SOUS CONFINEMENT

SI VOUS AVEZ PEUR
DU CORONA VIRUS,
LAVEZ-VOUS LES
MAINS!



Wash your
Hands

COVID-19

Notes supplémentaires pour les hôtels sous confinement

Ces notes d'orientation sont basées sur les recommandations requises dans un nombre croissant de pays et ne remplacent pas les conseils ou les exigences des autorités. Dans le contexte actuel de propagation rapide du coronavirus dans le monde tous les hôtels doivent viser tous les clients qui partent et laissant pas de nouveaux arrivant. Cependant, il y aura une période avant que tous les invités partent et certains hôtels peuvent avoir besoin de s'occuper de personnes sur les affaires essentielles.

S'il est nécessaire d'accepter un nouveau client, il faut reconnaître que cela augmente le risque du virus étant amené à l'hôtel. Tous les nouveaux clients doivent être considérés comme potentiellement infectés.

Ces notes sont destinées au personnel ainsi qu'aux invités. Le personnel est souvent oublié, mais il est essentiel au fonctionnement de l'hôtel et peut devenir le moyen par lequel le virus peut infecter les clients.

À propos de l'utilisation des masques

Il est recommandé de les porter uniquement pour s'occuper d'une personne atteinte de coronavirus. Cela est peu probable dans un hôtel car les clients ou le personnel malades seront transférés dans un endroit sûr par les autorités.

1. À propos du personnel

Tout membre du personnel malade devrait être exclu du travail jusqu'à ce que le médecin confirme qu'il peut revenir.

Prendre en compte les points suivants:

- ❖ Sont-ils résident ou vivent-ils dehors?
- ❖ Est-ce qu'ils ont un bon accès médical?
- ❖ S'ils deviennent malades, perdent-ils leur salaire?
- ❖ L'hôtel offre-t-il un soutien au personnel qui souffre d'un malaise pendant et hors service?
- ❖ Le personnel a-t-il reçu des conseils clairs sur les mesures à prendre s'il développe des symptômes de coronavirus?
- ❖ Le personnel connaît-il les symptômes?
- ❖ Existe-t-il des installations d'isolement pour le personnel qui ne se sent pas bien?

Ce sont des questions importantes qui sont fondamentales au bon fonctionnement d'un hôtel. S'il n'y a pas d'orientation claire, le personnel peut continuer à travailler même en cas de malaise, puis transmettre l'infection aux autres membres du personnel et invités.

Le personnel doit pratiquer autant que possible la distanciation sociale des autres membres du personnel et des invités. Cela peut nécessiter une réflexion créative sur les procédures, par exemple au comptoir d'enregistrement d'arrivée et de départ. L'utilisation de téléphones internes doit être envisagée - en se rappelant qu'ils doivent être nettoyés régulièrement avec un désinfectant.

2. A propos des clients

2.1. Aucun cas ou cas possible à l'hôtel

- ❖ Suivez les conseils POSI pour le nettoyage du milieu.
- ❖ Procédures de blanchisserie comme d'habitude.
- ❖ Affichez des avis sur les symptômes et les mesures de prévention personnelles. Ils doivent être dans la langue des invités. Exemples Etats-Unis et au Royaume-Uni ci-dessous:

CORONAVIRUS

Aidez-nous à prévenir l'infection!



Si vous avez des symptômes:

- /// Reposez-vous dans votre chambre.
- /// Sollicitez une visite médicale urgente.

Evitez le contact direct avec les malades.

Lavez-vous les mains fréquemment et adoptez de bonnes pratiques d'hygiène.

Le virus se disperse à partir de gouttelettes transportées par l'air et survit durant plusieurs heures sur des superficies de contact.

Couvrez-vous avec un mouchoir quand vous toussiez ou éternuez.

- ❖ Avoir des instructions claires quant aux mesures à prendre par les clients en cas de malaise, par ex. comme dans la lettre type annexe I.
- ❖ Comprenez les mesures à prendre avec votre médecin de l'hôtel et assurez-vous qu'il existe une procédure de contact 24/7.

D'autres exemples d'affiches de la BBC <https://www.bbc.co.uk/news/uk-51914645>

Mouvements de clients

- ❖ Si possible, les clients doivent rester dans leur chambre ou, s'ils se rendent sur le terrain de l'hôtel, maintenir une distance sociale. Les déplacements à l'intérieur de l'hôtel devraient à nouveau éviter tout contact proche, par exemple utiliser des escaliers dans la mesure du possible. Si un ascenseur est utilisé, seuls les membres du même groupe doivent être à tout moment dans l'ascenseur. Ce conseil suppose que les contacts au sein de l'hôtel sont les mêmes clients et le personnel qui ont tous reçu les mêmes conseils en matière de prévention et de sensibilisation aux symptômes.
- ❖ Les clients ne doivent pas voyager en dehors des terrains de l'hôtel, car cela pourrait les exposer à des inconnus et augmenter le risque d'introduire le virus dans l'hôtel.
- ❖ Les piscines devraient être fermées que le maintien de la distanciation sociale peut l'être.
- ❖ La nourriture doit être servie par le service d'étage si possible, sinon l'heure du repas doit être répartie de sorte que seuls quelques invités soient au restaurant en même temps et largement séparés. Les clients doivent avoir des heures de repas spécifiques afin d'éviter l'encombrement des clients à l'extérieur du restaurant.
- ❖ Arrêtez les buffets auto-service.
- ❖ Les bars doivent être fermés. Des boissons peuvent être livrées dans les chambres.

Transfert aux aéroports

- ❖ Les tour opérateurs sont responsables du transfert de leurs clients.
- ❖ Les clients qui n'ont pas les tour opérateurs peuvent être transférés dans un autocar, mais uniquement les clients d'un hôtel. Ils doivent être bien espacés dans le véhicule, par exemple au moins sur des rangées alternées.
- ❖ Sinon, transfert en taxi mais le chauffeur doit être interrogé sur toute exposition possible au coronavirus. Il est possible qu'un bilan de santé, généralement une mesure de la température, ait lieu à l'aéroport et que ceux qui montrent des signes d'infection possible ne soient pas autorisés à voyager.

2.2. Cas possibles à l'hôtel (cela inclut tous les nouveaux clients)

- ❖ Les cas possibles doivent rester dans leur chambre.
- ❖ La nourriture et les boissons seront servies par le service en chambre. Il doit être laissé juste à l'extérieur de la chambre, et informer le client pour qu'il puisse alors le récupérer. Le personnel de livraison doit être à au moins 2 mètres lorsque la porte est ouverte.
- ❖ Les ustensiles usagés doivent de la même manière être laissés à l'extérieur de la pièce où ils peuvent être récupérés par le personnel. Des gants peuvent être portés mais un bon lavage des mains devrait suffire. Les ustensiles doivent être amenés dans une zone de lavage et traités dans un lave-vaisselle ou dans de l'eau chaude savonneuse dès que possible.
- ❖ Nettoyage de la chambre. La pièce doit être nettoyée selon les procédures POSI. Lorsque le client est dans la chambre, la porte du balcon / fenêtre doit être ouverte et, si possible, l'invité doit être dans la salle de bain pendant que la chambre est nettoyée puis changer.
- ❖ Le client peut être à l'hôtel pour faire des affaires à l'extérieur. Dans ce cas, ils doivent éviter tout contact avec le personnel et les autres clients et, si possible, ne pas utiliser les ascenseurs.
- ❖ Plus de conseils consultatifs PHE, dont certaines parties peuvent être utiles pour la rédaction des directives pour les hôtels.

<https://www.gov.uk/government/publications/covid-19-stay-at-home-guidance>

<https://www.gov.uk/government/publications/covid-19-decontamination-in-non-healthcare-settings>

<https://www.gov.uk/government/publications/covid-19-guidance-for-staff-in-the-transport-sector>



Annexe I

MODÈLE DE LETTRE À DISTRIBUER DANS LES CHAMBRES

Rappel:

Si vous avez peur du coronavirus, lavez-vous les mains!



Cher invité,

L'hôtel est au courant des reportages des médias sur la propagation du coronavirus et nous mettons tout en œuvre pour assurer votre sécurité et rendre votre séjour chez nous agréable.

En suivant les conseils des autorités de santé publique, nous vous demandons de prendre des mesures simples pour réduire tout risque de contracter un coronavirus.

1. Lavez-vous les mains régulièrement avec du savon et de l'eau. Il faut environ 20 secondes pour se laver les mains correctement.
2. Utilisez un mouchoir pour tousser et éternuer. Jetez-les dans la poubelle.
3. Si vous n'avez pas de mouchoir, utilisez votre manche.
4. Évitez de toucher vos yeux, votre nez et votre bouche avec des mains non lavées.
5. En cas de malaise, de fièvre ou de toux, restez dans votre chambre et appelez la réception par téléphone.

Ils vous donneront les conseils nécessaires. N'allez pas au restaurant en cas de malaise, de la nourriture sera apportée dans votre chambre.

Merci pour votre coopération.



الجمعية الوطنية للصناعة الفندقية
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

Royaume du Maroc



Ministère du Tourisme, du Transport Aérien,
de l'Artisanat et de l'Economie Sociale

Dr Esteban Delgado

Chairman & Technical Director

edelgado@preverisk.com

Tel: +34 971 727 095

Mob: +34 677 472 528

Souhail BENYOUBA

Morocco Country Manager

sbenyouba@preverisk.com

Tel: +34 971 727 095

Mob: +212 669434510