



Eté 2020

Bien recevoir en Dordogne



LE PETIT GUIDE DE BONNES PRATIQUES SANITAIRES
POUR LES ENTREPRISES DU TOURISME DE LA DORDOGNE

101 bonnes idées à retenir



MAI 2020

EDITO



Le Tourisme en Dordogne représente plus de 800 millions d'euros de consommation touristique ce qui en fait la première économie du territoire avec l'agriculture. Notre marque touristique devrait être la destination refuge de l'été 2020, riche d'aventures, d'expériences humaines et naturelles pour nos clients !

Depuis les événements internationaux du début de l'année, l'ensemble des professionnels du tourisme de la Dordogne travaille ardemment à préparer l'été 2020 au gré des communications gouvernementales et sanitaires liées au COVID 19. Demain, c'est une première étape qui s'ouvre à nous en espérant que la vie pourra reprendre son cours avec plus de convivialité !

Sachez que la sécurité de tous nos hôtes et clients est notre priorité. Nous devons tous dès à présent travailler pour réunir toutes les conditions requises en matière de sécurité, aussi bien de la part de notre personnel que dans nos entreprises, lors de la prochaine réouverture.

Le tourisme en Dordogne ne change pas, c'est toujours une destination d'exception et prisée des Français, mais les conditions du tourisme, elles, changent.

Afin d'accompagner ce progrès vers toujours plus de professionnalisme, trois organisations professionnelles ont uni leurs forces, partageant leur expérience, tant locale que nationale, et proposent dans ce « petit guide » qui vous est offert, 101 recommandations et bonnes idées pour plus de sécurité sanitaire dans les hôtels, campings, meublés, restaurants, sites touristiques et les offices de tourisme.

En attendant et pour vous aider à mieux préparer la reprise, nous vous proposons ces quelques pistes de progrès et vous souhaitons une belle saison touristique 2020.

Nos équipes restent bien entendu à votre entière disposition pour un accompagnement ou une prise en charge personnalisés selon vos attentes et besoins. N'hésitez pas à nous contacter.

Laurent EECKE

Directeur, Service Santé Travail
Corrèze et Dordogne



Sylvie CHEVALLIER

Présidente, Comité Départemental
du Tourisme de la Dordogne



Philippe FRANÇOIS

Président, François Tourisme
Consultants



Le Service de Santé au Travail veille sur la santé des salariés et des chefs d'entreprise toute l'année, mais encore plus lors des périodes économiques difficiles.

Le Comité Départemental du Tourisme accompagne les entreprises dans la qualification de leur offre, la production et l'amélioration de leur visibilité. Il assure aussi la promotion de la destination et veille à séduire les clientèles pour générer des retombées économiques et aider au développement du chiffre d'affaires des entreprises du territoire.

Le cabinet-conseil François-Tourisme-Consultants conseille et forme les professionnels du tourisme dans leurs démarches de développement durable dont la sécurité sanitaire.

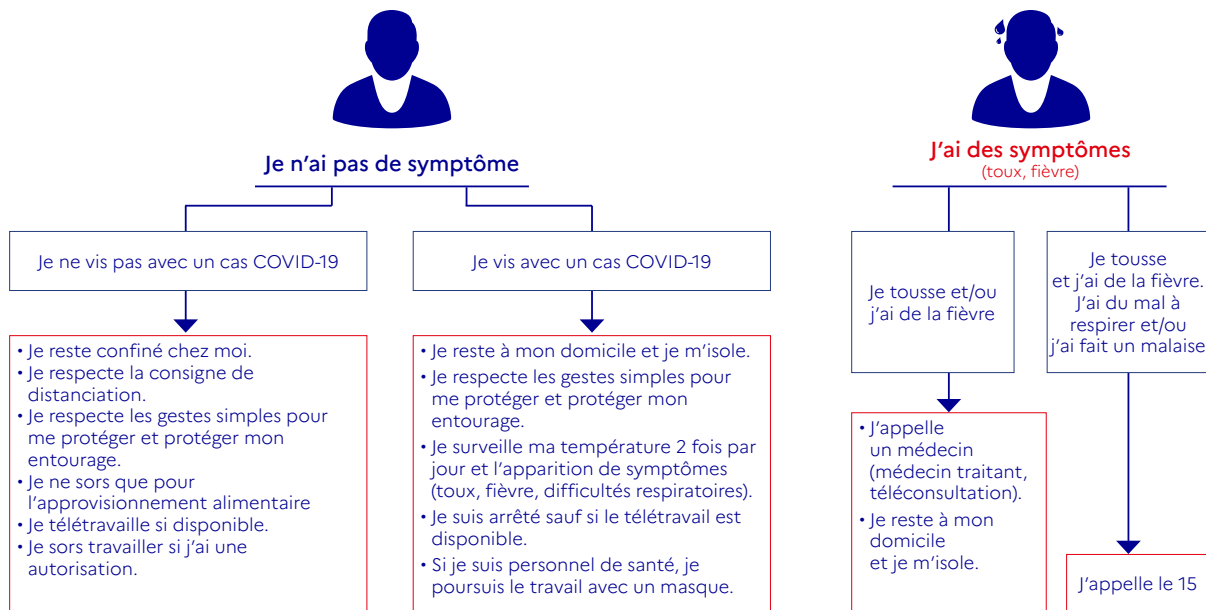
1/INTRODUCTION : CE QU'IL FAUT SAVOIR!	02
Quelques rappels sur les transmissions, symptômes et gestes barrières	02
Qui contacter en cas de symptôme lié au COVID-19 ?.....	03
Pour aller plus loin	03
2/TRONC COMMUN À TOUS LES MÉTIERS DU TOURISME EN DORDOGNE	05
Comment se laver les mains ?	05
Comment mettre, porter puis enlever un masque ?	07
Comment gérer vos déchets ?	09
Quels affichages mettre en place ?	09
Comment gérer mon stress en cette période de crise sanitaire ?	10
Comment rester en bonne santé en télétravail ?	10
Quelles nouvelles habitudes à prendre ?	10
Comment gérer une personne présentant des symptômes ?	12
Comment reprendre une activité pour un salarié considéré par le médecin traitant comme guéri ?	13
3/ FOCUS MÉTIERS (10 BONNES IDÉES POUR CHACUN DES MÉTIERS)	13
Réception / accueil	14
Hébergement (chambre, mobil-home...)	15
Espaces et sanitaires communs	16
Petits-déjeuners / bar / restaurant	17
Cuisine	18
Blanchisserie / Buanderie	19
Fitness / Piscine / spa	20
Espaces verts et techniques	21
Snack / vente sur place et à emporter / commerce	22
Services complémentaires (visite guidée, location, sécurité, animation, saisonnier)	23

Les pouvoirs publics et les représentants des professionnels du tourisme et des loisirs travaillent actuellement à des mesures spécifiques. Ce sont bien entendu celles-ci qui s'imposeront à toutes et tous. En l'absence de protocole adapté à votre activité, le plan général de déconfinement des entreprises est à prendre en compte :

<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>

Le présent document n'a pas vocation à se substituer aux réglementations, normes ou protocoles qui sont ou seront déterminés, et qu'il nous faudra respecter pour ouvrir et travailler. Les connaissances sur cette nouvelle maladie progressent et seront peut-être susceptibles de faire évoluer encore ces règles. Le but de cette publication est – à sa date d'édition – de vous apporter un éclairage complémentaire et opérationnel, de vous inciter à adopter des bonnes pratiques et de considérer les mesures de sécurité sanitaire comme une condition nécessaire et utile pour la pérennité des activités touristiques et de loisirs en Dordogne.

Qui contacter en cas de symptôme lié au COVID-19 ?



Pour plus d'information concernant le coronavirus COVID-19
je peux consulter le site « www.gouvernement.fr/info-coronavirus » ou appeler le numéro vert 0800 130 000

Pour aller plus loin

• Que dit la loi ?

L'employeur doit prendre les mesures nécessaires « pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et morale des travailleurs » (article L. 4121-1). Il peut prendre des dispositions contraignantes pour assurer la protection de la santé du personnel après évaluation du risque de contagion dans l'entreprise.

«[...] conformément aux instructions qui lui sont données par l'employeur, il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail. » (article L. 4121-1)

• Comment établir un plan de continuité d'activité (PCA) ?

Le PCA décrit la stratégie de continuité adoptée pour faire face, par ordre de priorité, à des risques identifiés et classés selon la gravité de leurs effets et leur plausibilité.

Méthodologie :

- ➔ Préciser le contexte et le périmètre du PCA.
- ➔ Identifier les objectifs et obligations de l'organisation dans le périmètre retenu.
- ➔ Formuler des besoins de continuité destinés à faciliter l'atteinte des objectifs et le respect des obligations.
- ➔ Identifier, grâce à l'étude des risques, les scénarios de crise qui justifient une démarche de continuité et définir parmi eux un ordre de priorité.
- ➔ Confronter les besoins de continuité aux scénarios retenus.
- ➔ Concevoir et formaliser une stratégie de continuité (et de reprise de la situation normale) visant à répondre

aux scénarios retenus. Cette stratégie vise le meilleur équilibre possible entre respect des objectifs de continuité (dont exigences opérationnelles et leur coût) et interruption de l'activité (incluant coûts et acceptabilité), en fonction de la probabilité de survenue des scénarios.

- ➔ Définir, dans le cadre de la stratégie, les priorités en termes de ressources et de procédures.
- ➔ Définir les rôles des différents responsables pour mettre en œuvre, dans les délais prescrits, les ressources et procédures.
- ➔ Concevoir et décliner les dispositifs de vérification, de contrôle et d'évolutions régulières du plan.

• Comment faire évoluer son document unique d'évaluations risques (Art L4121-1) ?

En tant qu'employeur, la loi vous impose d'évaluer les risques qui existent dans votre entreprise en matière de santé et de sécurité des salariés. Pour cela, vous devez établir et tenir à jour un document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER). Celui-ci comprend un inventaire et une évaluation des risques dans chaque unité de travail de votre établissement, point de départ d'une démarche de prévention de votre entreprise, notamment au travers d'un plan d'action.

Il convient d'intégrer le risque biologique Covid 19 en lien avec les métiers de votre entreprise. Pour cela, veuillez identifier les situations de travail pour lesquelles un risque de transmission du virus peut exister afin de prévoir les mesures de prévention et de protection indispensables pour éviter la propagation du Coronavirus dans l'entreprise et la contamination de vos collaborateurs.

Par ailleurs, si une nouvelle organisation du travail au sein de votre entreprise se développe, par exemple le télétravail, les risques liés à cette nouvelle organisation seront aussi à prendre en compte.



Comment se laver les mains ?

Soit au savon

HYGIÈNE DES MAINS SIMPLE ET EFFICACE



Mouillez-vous les mains avec de l'**eau**



Versez du **savon** dans le creux de votre main



Frottez-vous les mains de 15 à 20 secondes : les **doigts**, les **paumes**, le **dessus des mains** et les **poignets**



Entrelacez vos mains pour nettoyer la zone **entre les doigts**



Nettoyez également les **ongles**



Rincez-vous les mains **sous l'eau**



Séchez-vous les mains si possible avec un **essuie-main** à usage unique



Fermez le robinet avec l'**essuie-main** puis jetez-le dans une poubelle

Soit avec une solution hydro-alcoolique

Hygiène des mains

par friction hydroalcoolique



1 Déposer le produit dans le creux de la main



2 Frotter largement paume contre paume



3 Frotter l'un après l'autre le dos de chaque main



4 Frotter entre les doigts



5 Frotter le dos des doigts contre la paume de l'autre main



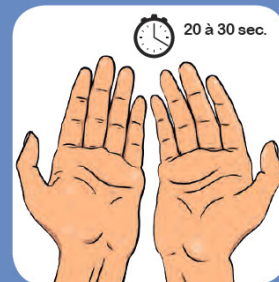
6 Sans oublier les pouces



7 Insister sur le bout des doigts et les ongles pour chaque main



8 Terminer par les poignets



9 Frotter jusqu'au séchage complet des mains. Ne pas rincer, ni essuyer

Comment mettre, porter puis enlever un masque ?

Il existe deux formes de masques chirurgicaux : le premier est conçu avec des élastiques, le second, avec des fils que l'on noue derrière la tête. Dans tous les cas, le premier geste est de se laver les mains avant de toucher le masque.

Règles du port de masque chirurgical



Masque à usage médical dit "masque chirurgical" à usage unique :
 protège l'environnement du porteur et limite l'exposition des soignants aux gouttelettes
Norme NF EN 14 683 : Efficacité de filtration bactérienne notées I ou II, Lettre R si le masque est résistant aux éclaboussures de liquides

IMPORTANT :

- ▶ Toute manipulation d'un masque doit être encadrée par geste d'hygiène des mains (friction hydro-alcoolique)
- ▶ Le port de masques chirurgicaux ne doit pas dépasser la durée maximale de temps correspondant à leur **efficacité, dans la limite de l'acceptabilité et de l'intégrité du masque** durant leur activité professionnelle (à changer toutes les 4h selon les préconisations du fabriquant)

1  Friction des mains par **solution hydro-alcoolique** ou lavage à l'eau et au savon

2  Prenez le masque, **le bord rigide vers le haut et marque ou face colorée à l'extérieur**. Placez-le sur le visage en le tenant **par les lacets supérieurs**

3  Nouez les lacets supérieurs **sur le haut de la tête**, puis nouez les lacets inférieurs **au niveau de la nuque**. Ne pas tenir compte de cette étape si masque à élastique

4  Pincez le haut du masque **sur la racine du nez**

5  Abaissez **le bas du masque** sous le menton

6  À partir de cet instant ne portez plus les mains sur votre masque. Changez-le **après quatre heures** ou **dès qu'il est mouillé**

7  Avant retrait du masque, friction des mains par **solution hydro-alcoolique** ou à défaut lavage à l'eau et au savon

8  Ôtez le masque en veillant à **ne toucher que les lacets/élastiques**. Détacher ceux du bas, puis ceux du haut

9  Jetez le masque **dans une poubelle (DASRI ou filière disponible)**, puis lavez-vous les mains ou utilisez une solution hydro-alcoolique

Règles du port d'un appareil de protection respiratoire

Appareils de protections respiratoires (APR) ou encore masques de protection respiratoire filtrant type FFP : protection du porteur



IMPORTANT :
 Port de gants et lunettes de sécurité doivent être associés lors des gestes à risque (cf recto de l'affiche)

1  Repérer le haut (barrette nasale)

2  Passer les élastiques derrière la tête, de part et d'autre des oreilles

3  Vérifier que le masque couvre bien le menton

4  Ajuster le masque en pinçant la barrette sur le nez

5  Testez l'étanchéité : couvrir le masque avec une feuille en plastique et inspirer ; le masque doit se plaquer sur le visage

6  Après usage, retirer le masque par les élastiques

En situation de pénurie, et à titre exceptionnel, l'utilisation de masques FFP périmés peut être autorisée en respectant les conditions suivantes :

- ▶ Vérifier l'intégrité des conditionnements
- ▶ Vérifier l'apparence (couleur d'origine) du masque
- ▶ Vérifier la **solidité des élastiques** et de la barrette nasale de maintien du masque
- ▶ Essai d'ajustement du masque sur le visage (Fit-check)

⚠ La barbe longue limite l'étanchéité et l'efficacité du masque FFP

Le masque doit couvrir le nez, la bouche et le menton. Une fois que le masque bien en place, il ne faut jamais le toucher avec les mains. Sinon, la partie filtrante ne le serait plus, elle ne sera plus propre, ni hermétique.

07



Changez de masque au bout de 4 heures maximum. C'est la durée de vie du filtre, au-delà il ne sera plus filtrant. Lorsque le masque s'humidifie, remplacez-le par un nouveau masque.

En cas de soif ou de faim, retirez toujours la protection par les lanières ou les élastiques. Ne tirez jamais votre masque vers votre cou. Car cou et thorax peuvent potentiellement être contaminés par des gouttelettes, crachats, éternuements etc.

Chaque fois que vous devez toucher un masque usagé, lavez-vous les mains (solution hydroalcoolique ou à l'eau et au savon).

Si vous disposez de masques en tissu :

Laver avant premier usage et après chaque usage. Un masque en tissu n'est pas l'équivalent d'un masque chirurgical ou d'un masque FFP2, mais s'il est bien utilisé il peut réduire le risque de transmission du virus à la fois en protégeant le porteur des éventuels postillons, gouttes de salive, ... mais aussi en protégeant votre entourage.



Comment gérer vos déchets ?

- Réduisez au maximum votre production de déchets.
- Ne rien déposer hors des conteneurs.
- Munissez-vous de gants pour déposer vos sacs dans le conteneur. Puis, à votre retour nettoyez les gants à l'eau savonneuse, puis lavez-vous les mains.
- Sortez le plus tard possible votre conteneur de déchets recyclables.

Pour les déchets susceptibles d'être contaminés (salariés et clients) :

CORONAVIRUS COVID-19

Que faire des déchets (masques, mouchoirs, gants et bandelettes...) pour les personnes susceptibles d'être infectées ou contaminées, maintenues à domicile ?

Les jeter avec un DOUBLE EMBALLAGE

- 1** Les déposer dans un premier sac plastique pour ordures ménagères SPÉCIFIQUE, opaque, avec un système de fermeture (liens traditionnels ou coulissants) et d'un volume de 30 litres au maximum
- 2** AVEC DES GANTS, placer ce sac FERMÉ dans un 2^{ème} sac plastique pour ordures ménagères, identique
- 3** Conserver ce double emballage dans une pièce spécifique du logement PENDANT 24 H au minimum
- 4** AVEC DES GANTS, le placer dans le sac d'ordures ménagères ou le déposer directement dans le container

Cette procédure de stockage est à respecter jusqu'à la fin des symptômes respiratoires

Quels affichages mettre en place ?

Informez et prévenez, pour vous protéger et protéger vos salariés comme vos clients.

Pour les salariés :

- Où ? Sur les panneaux d'affichages obligatoires, à l'entrée employés, dans les vestiaires, en salle de pause.
- Quoi ? Gestes barrières ; Consignes de lavage des mains ; Nouvelles procédures et organisations de travail ; Rendez-vous aux réunions ou formations spécifiques ; Horaires des temps d'échange entre direction et salariés.

Pour les clients :

- Où ? À l'entrée, à la réception/accueil, dans les parties communes et ascenseurs, dans les sanitaires collectifs, dans les chambres, dans la salle de restauration et dans les cuisines, à la piscine/spa, auprès des points d'eau et des barbecues, par exemple.
- Quoi ? Initiatives mises en place pour garantir la sécurité sanitaire pendant le séjour ; Gestes barrières et distanciation physique ; Invitation à adopter une bonne hygiène des mains ; Port du masque en cas de symptômes ; Modalités et/ou fréquence de désinfection de tel ou tel lieu ; Nouvelles organisations et modalités d'accès aux services de l'établissement ; Fermeture ou modification du fonctionnement de certains services.
- Comment ? En plusieurs langues et/ou avec des pictogrammes. Mettre également en place un marquage au sol pour faciliter la distanciation physique dans les files d'attente (réception, petit-déjeuner...).

Pour les fournisseurs ou sous-traitants :

- Où ? À l'accueil des fournisseurs, prestataires et sous-traitants (quai de livraison...), en amont de leur venue par email.
- Quoi ? Nouvelles procédures et organisations des interventions.

Exemples d'affichages : <https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients>

Comment gérer mon stress en cette période de crise sanitaire ?

Le SIST24 propose à ses adhérents chefs d'entreprises (et leurs salariés) une ligne de soutien. Nos Médecins et Psychologues du Travail sont à votre écoute au 05 53 45 45 00 (service inclus dans votre cotisation au Service de Santé au Travail).

Les Risques Psycho-Sociaux incluent le stress professionnel, les violences externes, les violences internes à l'entreprise dont le harcèlement moral mais aussi le sentiment de souffrance ou de mal-être au travail. On parle de stress au travail quand une personne ressent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont elle dispose pour y répondre. Les situations stressantes qui s'installent dans la durée ont toujours un coût pour la santé des individus qui les subissent. Elles ont également des répercussions négatives sur le fonctionnement des entreprises (turnover, journées de travail perdues, perte de qualité de la production, démotivation,...). La démarche de prévention collective consiste à réduire les sources de stress dans l'entreprise en agissant directement sur l'organisation, les conditions de travail, les relations sociales... (Source INRS)

Le chef d'entreprise : Il évalue les risques professionnels, dont les risques psycho-sociaux, et les retranscrit dans le « Document Unique » (Art L4121-3 du Code du Travail) ; Il prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (art. L4121-1).

Le salarié : Il prend soin de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres concernés par ses actes ou omissions au travail (art. L 4122-1).

Comment rester en bonne santé en télétravail ?

Devant l'évolution de l'épidémie de Coronavirus COVID-19, et pour répondre aux questions que se posent chefs d'entreprises et salariés quant aux conduites à tenir, le Service de Santé au Travail de Périgueux/Nontron/Sarlat ouvre une page spéciale sur son site internet qui sera régulièrement mise à jour pour vous tenir informés.

Si besoin vous pouvez recevoir les conseils personnalisés d'une ergonome en téléphonant au 05 53 45 45 00 (service inclus dans votre cotisation au Service de Santé au Travail).

Des tutoriels sont aussi à votre disposition pour vous aider à rester en bonne santé : Conseils d'exercices physiques, conseils alimentaires en période de confinement.

Quelles nouvelles habitudes à prendre ?

- Identifier puis nommer un référent COVID au sein de votre structure. Former ce collaborateur pour qu'il puisse :
 - informer et sensibiliser les employés ;
 - vérifier la mise en œuvre des gestes barrières et des bonnes pratiques sur chaque poste de travail, ainsi que tout au long du parcours client ;
 - assurer une veille sur les outils pertinents et la réglementation à appliquer.

Entrée et sortie en entreprise

- Demander aux salariés présentant des symptômes grippaux de ne pas venir dans l'entreprise
- Interdire l'entrée à toute personne extérieure présentant des symptômes tels que fièvre, toux, courbatures, difficultés pour respirer
- Organiser des prises de services à des horaires décalés, évitez les embauches et débauches collectives,
- Modifier éventuellement les amplitudes horaires, fractionner les pauses, augmenter le temps dédié au nettoyage,
- Inviter tous ses salariés à surveiller leur température par eux-mêmes. La prise de température quotidienne, avec thermomètre sans contact, n'est pas recommandée et nécessite l'accord des salariés. Il est interdit à l'employeur de garder trace de ces données de santé personnelles.
- Vestiaires : limiter le nombre de salariés présents en même temps
- Lavage des mains systématique à l'entrée et à la sortie des vestiaires
- S'assurer qu'il y a gel, savon, essuie main à usage unique, mouchoirs à usage unique, poubelles en accès facile
- Tenue de ville différente de la tenue de travail qui doit rester dans l'entreprise
- Bloquer les portes en position ouverte, si les portes ne sont pas automatiques
- Mettre en place des accès entrée/sortie bien différenciés (dans le temps ou l'espace) afin d'éviter le croisement des personnes, par exemple en les matérialisant au sol.

Poste de travail

- Aération régulière des locaux au moins 2 à 3 fois par jour pendant 15 mn
- Règle de distanciation / éloignement de 2 mètres
- Jauge d'occupation de l'espace : 4 m² minimum par personne
- Si le respect de cette distanciation sociale n'est pas possible : port d'un masque de catégorie 1

- Pas de poste face à face / préférer les postes en quinconce
- Si poste face à face inévitable / mise en place d'un plexiglas et ou port d'un masque de catégorie 1
- Pour le personnel d'accueil, prévoir un guichet permettant d'isoler ou d'éloigner le salarié du public
- Le télétravail doit être mis en place chaque fois que possible et les réunions en visio-conférence.
- Gel hydroalcoolique disponible sur chaque poste de travail
- Prévoir un roulement pour le lavage des mains toutes les 2 heures
- Pas d'objet personnel sur le poste de travail
- Pas de restauration sur le poste de travail
- Pas de prêt d'objets (stylo, téléphone...)
- Désinfection systématique des outils utilisés par plusieurs salariés à chaque changement d'utilisateur
- Pas de ventilateur électrique individuel ni de climatiseur.

Pauses et réfectoire

- Limiter le nombre de salariés par pause (organiser un roulement, augmenter les plages horaires, échelonner)
- Respecter les règles de distanciation
- Supprimer les fontaines à eau avec bec
- Supprimer les machines à café communes, les micro-ondes, les réfrigérateurs sauf si une désinfection est possible entre chaque utilisation.
- Privilégiez les couverts individuels

Réception / clients – livreurs

- Demander un lavage de mains systématique ou une désinfection par gel hydro-alcoolique à chaque personne entrant dans l'entreprise
- Interdire tout contact direct avec les salariés
- Réception des colis et courrier/ ne pas les ouvrir si possible avant 24 h. Les entreposer dans un endroit réservé.
- Lavage des mains systématique après manipulation du courrier ou des colis

Déplacements

- Éviter au maximum les déplacements / privilégier le téléphone ou la visio-conférence
- Si un déplacement est indispensable / 1 véhicule par salarié. Si deux salariés : 1 à l'avant et 1 à l'arrière, en quinconce et avec masque
- Désinfection avant et après chaque utilisation des véhicules d'entreprise
- Pour les commerciaux ou livreurs prévoir du gel hydro-alcoolique dans le véhicule

Nettoyage du poste de travail

Mettre en place une traçabilité des opérations de nettoyage. Il doit se faire avec des produits virucides (Normes EN14476).

Par le salarié avant et après la prise de poste et pendant si nécessaire :

- Désinfection régulière des plans de travail
- Désinfection régulière des poignées de portes, interrupteurs, boutons d'ascenseur, rampes, robinets,
- Désinfection des claviers, souris, imprimantes, photocopieur, fax ...
- Désinfection du terminal de carte bancaire

Nettoyage quotidien des sols

- À l'humide, l'aspirateur est déconseillé, sauf si toute autre solution de nettoyage est impossible
- Nettoyage du sol avec bandeau à usage unique imprégné d'un produit détergent puis rinçage à l'eau avec autre bandeau puis séchage et désinfection avec eau de javel diluée à 0,5% (1 litre de javel à 2,6% et 4 litres d'eau) avec nouveau bandeau.

Équipement de Protection Individuel (EPI)

- Masques de cat. 1 si une distanciation de plus de 2 m. ne peut être respectée. Attention le port du masque ne dispense pas de l'application des gestes barrières.
- Gants non obligatoires (sauf pour le personnel en charge du nettoyage) : un lavage des mains bien effectué est tout aussi efficace.
- Si port de gants à usage unique, les enlever sans se souiller les mains, puis les jeter immédiatement après usage dans une poubelle fermée avec commande podale.
- Visière : permet la protection des yeux et du visage. Ne remplace pas le masque car ne protège pas les voies respiratoires, vient en complément.
- Blouse si besoin et chaussures de travail.

NB 1 : Les fiches de données de sécurité (FDS) des produits de nettoyage et des désinfectants que vous utilisez doivent être facilement accessibles. Veillez à respecter les conditions d'utilisation, les dosages recommandés et le port éventuel d'EPI. Restez vigilant à la date d'expiration des produits.

NB 2 : Les opérations de désinfections ne doivent être réalisées que lorsque strictement nécessaires (l'usage répétitif du

désinfectant peut créer des micro-organismes résistants au désinfectant) ; un désinfectant mal employé tue les micro-organismes les plus sensibles mais permet la survie des micro-organismes les plus résistants, le désinfectant n'ayant plus aucun effet et procurant alors un faux sentiment de sécurité ; en outre une désinfection inutile constitue une opération de travail à risque pour les travailleurs (exposition aux produits chimiques, TMS...).

Comment gérer une personne présentant des symptômes ?

A/ Si l'un de vos salariés présente des symptômes, vous devez :

Avec le médecin du travail, rédiger préventivement une procédure ad hoc de prise en charge sans délai des personnes symptomatiques afin de les isoler rapidement dans une pièce dédiée et de les inviter à rentrer chez eux et contacter leur médecin traitant (Attention uniquement si toux et/ou fièvre).

- ➔ Isoler la personne symptomatique dans une pièce dédiée en appliquant immédiatement les gestes barrières, garder une distance raisonnable avec elle (minimum 1 mètre) avec portet l'équiper d'un masque « grand public » ou chirurgical.
- ➔ Mobiliser le professionnel de santé dédié de l'établissement, un sauveteur/secouriste du travail formé au risque COVID ou le référent COVID, selon votre organisation interne. Lui fournir un masque avant son intervention.
- ➔ En l'absence de signe de gravité, contacter le médecin du travail ou demander à la personne de contacter son médecin traitant pour avis médical. Si confirmation d'absence de signes de gravité, organiser son retour à domicile en évitant les transports en commun.

En cas de signe de gravité (ex. détresse respiratoire, cf. Infographie page 3), appeler le 15. Si l'envoi des secours est décidé par le centre 15, organiser l'accueil des secours.

- ➔ Après la prise en charge de la personne, prendre contact avec le médecin de santé au travail et suivre ses consignes.
- ➔ Si le cas COVID est confirmé, l'identification et la prise en charge des personnes contacts seront organisées par le médecin prenant en charge le cas et la plateforme de l'Assurance Maladie : les contacts évalués « à risque » seront pris en charge et placés en quatorzaine (pendant 14 jours après la date du dernier contact avec le cas confirmé).

B/ Si l'un de vos clients présente des symptômes ou est Covid positif:

Pendant son séjour :

- ➔ Invitez le client à se faire connaître en appelant la réception. Celle-ci lui indiquera la marche à suivre (cf. Qui contacter au plus près de chez vous en cas de symptôme lié au COVID-19 ?)
- ➔ Incitez-le à rester isolé dans sa chambre (logement / emplacement de camping) en attendant l'avis du médecin.
- ➔ Assurez-vous qu'il dispose de masques et de savon, sinon lui en déposer au pied de sa porte.

Après son départ :

- ➔ Consignez la zone concernée (chambre, emplacement, gîte...) par un balisage
- ➔ Aérez la pièce quand c'est possible. Avant de nettoyer les surfaces de l'espace occupé par le client malade, attendez au minimum 3 heures et de préférence 12 à 24 h si cela est possible, afin de réduire le risque d'exposition.

Dans les 2 cas (A et B), le coronavirus pouvant probablement survivre plus de 3 heures sur des surfaces sèches, des mesures spécifiques seront donc à prendre :

Mettez en place un protocole de nettoyage essuyage humide :

- ➔ Équiper les personnes en charge du nettoyage d'une combinaison jetable ou blouse et de gants jetables ou de gants de ménage (le port d'un masque de protection respiratoire n'est pas nécessaire du fait de l'absence d'aérosolisation par les sols et surfaces)
- ➔ Désinfecter les points de contact avec lavette jetable à usage unique imprégnée de solution désinfectante virucide (norme EN14476) et de toutes les surfaces des objets meublants, les points de contact (écran, ordinateur, téléphone, interrupteur, poignées, télécommandes, plan de travail, tiroirs, siège, porte-manteau...) :

➤ Nettoyer les sols et surfaces :

- d'abord avec 3 bandeaux de lavages comme suit : nettoyer avec un premier bandeau de lavage (à usage unique) imprégné d'un produit détergent ; rincer les sols et surfaces à l'eau potable avec un deuxième bandeau à usage unique ; laisser un temps de séchage suffisant de ces sols et surfaces

- ensuite désinfecter les sols et surfaces avec de l'eau de javel diluée avec un bandeau de lavage à usage unique différent des deux précédents.

Les déchets produits par la personne contaminée et les déchets dus au nettoyage des espaces nettoyés suivent la filière d'élimination classique dans des sacs poubelles fermés.

(Sources : Ministère du Travail, ARS, Service de Santé au travail, FTC)

Comment reprendre une activité pour un salarié considéré par le médecin traitant comme guéri ?

- Privilégier le télétravail et, à défaut, rechercher un poste limitant les contacts avec les autres travailleurs, les tiers et les clients, dès la reprise et jusqu'à au moins 21 jours après le début des symptômes.
- Dans tous les cas, les mesures barrières et de distanciation sociale doivent être strictement respectées
- Par prudence, le port d'un masque chirurgical (ou tout autre dispositif équivalent, sous réserve de validation par les autorités compétentes), doit être envisagé pendant une durée de 21 jours après le début des symptômes.

	Réception / Accueil	Hébergement (chambre, mobil-home, gîte...)	Espaces et sanitaires communs	Petit-déjeuner, bar, restaurant	Cuisine	Blanchisserie, Buanderie	Fitness, Piscine, Spa	Espaces verts et techniques	Snack, Vente sur place et à emporter, Commerce	Services complémentaires (Visite guidée, location, sécurité, animation, saisonnier)
Offices de Tourisme	X		X					X	X	X
Hôtels, Résidences de Tourisme	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Camping, Village de Vacances	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gîte, Chambre d'hôtes, Meublé	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Sites de visite et Palais des Congrès	X		X	X	X		X	X	X	X
Activité de pleine nature	X		X				X	X	X	X



Réception, accueil

- 1.** Facilitez les réservations par téléphone, e-mail, site web et fixez des heures d'arrivées à respecter afin d'échelonner la présence des clients dans la salle de réception.
- 2.** Maîtrisez les flux par un marquage au sol, par un circuit fléché évitant les croisements et en faisant entrer les clients un par un, avec 2 m. de distance.
- 3.** Mettez en place un distributeur automatique de gel hydro-alcoolique (sinon manipulé par le réceptionniste). Sinon, indiquez les sanitaires avec savon les plus proches.
- 4.** Développez les check-in et check-out sans contact. Envoyez le projet de facture par email la veille de son départ, pour qu'il en prenne connaissance. Si le client souhaite une facture acquittée, informez-le de l'envoi par défaut sous format électronique.
- 5.** Si la réception n'est pas équipée d'une vitre ou d'un plexi, veillez scrupuleusement au respect des distances. Privilégiez le paiement sans contact. Utilisez un support lavable si le paiement est effectué en monnaie, et pour la remise des clefs ou de documents. Installez une boîte ou un panier pour récupérer les clefs au départ du client.
- 6.** Nettoyez et désinfectez régulièrement les points de contact : TPE (terminal de paiement électronique), téléphones, claviers d'ordinateur, autres surfaces touchées, ...).
- 7.** Mettez à disposition des clients, sur demande, des produits d'accueil et d'hygiène, stylos et papiers, qui ne sont plus proposés dans les chambres.
- 8.** Optimisez les rondes de nuit en incluant la désinfection des principaux points de contact parmi la check-list de la tournée.
- 9.** Formez l'équipe de réception sur la procédure à suivre en cas de suspicion de contamination au COVID-19, pour savoir guider le client concerné, par téléphone.
- 10.** Attribuez, si possible, des outils de travail individuels : téléphone, ordinateur, tablette, stylo, casque et micro, ... à désinfecter à chaque changement de shift.

Le + écoresponsable :

- + Incitez vos clients à réserver en direct, sur votre site web, plutôt que de passer par un OTA (Online Tourism Agency). En cas de différence de prix en défaveur de la réservation directe, proposez une réduction pour vous aligner ou reversez la différence à une organisation caritative locale.
- + Supprimez l'accès à la presse papier, proposez une solution digitale. Suspendez les fontaines à eau et les machines à cafés destinées au public. Une gourde (en verre, en bois ou en métal), peut être offerte aux clients en longue durée.
- + Informez vos clients sur les sentiers de randonnée pédestre ou les pistes cyclables situés à proximité, qui permettent de découvrir la région, bien souvent à l'écart de la foule.



Hébergement (chambre, mobil-home, gîte...)

- 1.** Adaptez le plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement :
 - en évitant si possible le travail à deux ou en le limitant aux tâches qui le nécessitent en raison de leur pénibilité,
 - en évitant que les salariés se croisent, organisez une marche en avant,
 - en augmentant les temps attribués pour le nettoyage d'une chambre,
 - en prévoyant les précautions à prendre pour la manipulation des draps potentiellement contaminés, notamment lors des recouches,
 - en prévoyant la conduite à tenir en présence de linge manifestement souillé (protection individuelle...).
- 2.** Attendez 24h – si possible – après le départ du client avant de débiter un nettoyage à blanc. Aérez au moins 15 min plusieurs fois par jour.
- 3.** Vérifiez que les informations à destination du client, sur la nouvelle organisation de l'établissement, soient bien en place. Lui suggérer de participer à certains actes (dépôt des serviettes dans la douche, respect des gestes barrières...).
- 4.** Attribuez dans la mesure du possible un chariot et des outils de travail individuels. Préparer minutieusement son chariot ou son panier individuel, pour ne rien oublier (dont gants, gel hydro-alcoolique, masques...).
- 5.** Évitez tout procédé de ménage ayant pour conséquence la formation de projections de particules dans l'air (aspirateur...). Si l'aspirateur est indispensable (moquette), celui-ci doit être équipé de filtres HEPA. Ne pas secouer la literie ou les serviettes et évitez tout contact du visage avec la literie, les serviettes, ou tout objet qui aurait pu être en contact avec un client. Ne surdosez pas les produits.
- 6.** Enlevez les cartes et menus, flyers, couvre-lits et coussins décoratifs puis précisez que les stylos et carnets papiers sont disponibles sur demande à la réception. Ajustez le linge de salle de bain selon le nombre d'occupants.
- 7.** Nettoyez avec un soin particulier les poignées, interrupteurs, robinets, dispenser, bouton de chasse d'eau, télécommandes, téléphone, coffre, sèche-cheveux, électro-ménager, plateau de courtoisie, chaises, accoudoirs... et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main. Respectez les consignes de dosage, température de l'eau, temps de contact... Si possible revenez en milieu d'après-midi dans les chambres pour passer une lingette sur les points de contact de la chambre.
- 8.** Ne distribuez plus les produits d'accueil en salle de bain pour les recouches. Indiquez qu'ils sont disponibles sur demande à la réception. Après le départ du client, récupérez et stockez séparément les produits non utilisés puis notez la date de la semaine sur le carton de stockage.
- 9.** Mettez draps et serviettes usagées dans le panier ou le sac immédiatement. Veillez au respect des distances et le croisement entre propre et sale (linge, draps, poubelles...). Ne stockez pas le linge souillé dans des locaux ouverts aux salariés.
- 10.** Lavez-vous systématiquement les mains gantées à l'eau et savon ou au gel hydro-alcoolique entre deux chambres. En cas de gants jetables, mettez-les à la poubelle des ordures ménagères.

Le + écoresponsable :

- + Préférez la vapeur sèche pour le nettoyage de la salle de bain et de la chambre. La vapeur permet de garantir une efficacité de nettoyage optimale (virucide car à plus de 120°C) pour un temps d'intervention réduit (pas de temps d'attente ni de rinçage), sans utilisation de produit chimique nocif.
- + Sauf établissement de luxe, ne changez pas les draps avant 3 nuits en recouches, sauf si leur état le nécessite. Cela permet de réduire les volumes de linge à nettoyer, donc une moindre consommation d'eau et de produits lessiviels.
- + Proposez aux clients qui demandent de reporter le nettoyage de leur chambre que l'économie générée soit reversée à une association caritative (forfait à évaluer).
- + Indiquez clairement que les lingettes usagées doivent être mises à la poubelle uniquement. Interdisez de les jeter aux toilettes, sous risque de boucher les canalisations et de perturber les systèmes d'assainissement.



Espaces et sanitaires communs

- 1.** Augmentez la fréquence du nettoyage des parties communes. Intervenir de préférence sans la présence d'un autre salarié ni de client. Placer un avertissement ou tréteau indiquant lavage en cours, et fermer les sanitaires le temps du nettoyage.
- 2.** Préférez un lavage-désinfection humide. Aérez au moins 15 min. plusieurs fois par jour et laissez le soleil rentrer autant que possible. Maintenez les portes des sanitaires ouvertes. Réduisez l'utilisation d'aspirateur, sinon équipez l'appareil de filtres HEPA. Désactivez les sèche-mains électriques et retirez les brosses WC.
- 3.** Désinfectez les surfaces de contact : digicode, poignées (portes, fenêtres, meubles...), interrupteurs, WC (abattant, chasse d'eau, distributeur de papier), lavabos (robinet, dispenser, distributeur de serviette, prise électrique...), douches (pompeau, robinet, réceptacle, tablette pour savon...), rampes et rambardes, tables, chaises, fauteuils, casier à courrier, consignes...
- 4.** Mettez en place des outils de traçabilité des actions de nettoyage : par exemple nominatifs, horodatés et signés par chaque collaborateur, à chaque passage. Indiquez, par exemple, sur la porte de la chambre que personne n'y est entré depuis son nettoyage complet !
- 5.** Vérifiez toutes les 3 heures la présence de savon dans les sanitaires. Affichez les mesures barrières et les recommandations de lavage régulier des mains. Installez un distributeur automatique de gel hydro-alcoolique dans les principaux lieux de passage.
- 6.** Désinstallez le business center (ou laissez juste un écran diffusant des informations locales), les réfrigérateurs partagés, ainsi que les machines à boissons ou distributeurs qui étaient en libre accès.
- 7.** Espacez à 2 m les sièges et tables disponibles. Eventuellement réduisez la capacité d'accueil du lieu. Créez un sens de circulation pour limiter les croisements, avec marquage au sol.
- 8.** Eventuellement fermez un lavabo sur deux dans les toilettes pour avoir plus de 1 m. d'écart entre chaque. Gérez l'attente au bloc sanitaire en matérialisant une file et en limitant le nombre de personne en même temps.
- 9.** Incitez par un affichage à prendre l'ascenseur un par un (ou par famille, ou deux par deux s'il fait plus de 4 m²) pour le respect de la distanciation physique. Désinfectez les boutons d'ascenseur toutes les 3 heures.
- 10.** Réduisez la climatisation au strict nécessaire. Nettoyez plus souvent les filtres des climatiseurs et des centrales de traitement de l'air. Préférez l'usage de filtres à air haute efficacité (dit HEPA). Désactivez la recirculation de l'air.

Le + écoresponsable :

- + Proposez à vos clients de prendre les escaliers pour descendre. C'est bon pour la santé et les ascenseurs sont un des principaux postes de consommation électrique.
- + Sectorisez et automatisez l'éclairage artificiel en installant des détecteurs de présence pour les circulations intérieures et un lumandar (interrupteur crépusculaire) pour les allées extérieures. À partir de minuit, baissez les éclairages extérieurs et de l'accueil, et éteignez les façades.
- + Installez des robinets à détection de présence ou à commande par pédale. Dans certains sites, la mise en place de toilettes sèches permettra de réduire l'affluence aux sanitaires « à eau ». Les conditions de traitement des matières issues de ces toilettes sèches doivent néanmoins être validées au préalable.
- + Optez pour du gel hydro-alcoolique dont les substances sont issues de l'agriculture biologique (alcool et glycérine).



Petit déjeuner, bar, restaurant

- 1.** Gérez l'affluence en prenant les réservations et commandes par téléphone tout en proposant plusieurs horaires pour offrir 2 voire 3 services.
- 2.** Privilégiez le petit-déjeuner en chambre, le room service ou la livraison à l'emplacement du camping. Déposez le plateau devant la porte, sollicitez le client et laissez le prendre et installer son plateau, en contact visuel à distance (ne pas entrer dans la chambre). Une fois le repas terminé, le client déposera son plateau devant sa porte.
- 3.** Sinon en cas de repas en salle, supprimez les vitrines et buffets en libre-service. Préparez des plateaux individuels, au nom du client, à récupérer sur une table dédiée, avec file d'attente marquée au sol tous les 2 m. Organisez autant que possible une vente à emporter.
- 4.** Rangez les cartes et menus papiers. Affichez les plats, suggestions et cocktails sur ardoise. Diffusez les menus sur les écrans TV en chambre ou dans les parties communes.
- 5.** Utilisez des pinces pour servir pain, viennoiseries, buffets... Optez pour un service à l'assiette et à la minute, plutôt qu'un buffet. Supprimez toutes manipulations par les clients des produits mis en commun.
- 6.** Espacez les tables à 2 m. minimum de distance, si possible en quinconce. Comptez au moins 4 m² par personne. Préférez une mise en place pour 2 à 6 personnes. Installez des paravents entre les tables pour accentuer. Réaffectez une salle de réunion pour disposer d'espaces supplémentaires.
- 7.** Mettez à disposition un distributeur automatique de gel hydro-alcoolique à l'entrée de la salle. Nettoyez et désinfectez les tables et chaises après chaque client. Vérifiez l'état des sanitaires toutes les heures et la présence de savon.
- 8.** Assurez si possible le service avec des gants et un masque, tant en salle qu'en room service. Prévoyez un ou plusieurs passages pour récupérer les plateaux.
- 9.** Affichez que les commandes ne se font plus au bar, mais par téléphone ou internet. Montez les boissons en chambre ou sinon effectuez le service uniquement à table. Réduisez et adaptez les happy-hours, jeux, animations et soirées festives collectives à la capacité d'accueil du bar.
- 10.** Indiquez que les paiements s'effectuent par carte bancaire uniquement, sans contact de préférence. Désinfectez le TPE après chaque utilisation avec une lingette désinfectante.

Le + écoresponsable :

- + Mettez les aliments sous cloche plutôt que sous film plastique. Préférez les verres réutilisables qui passent au lave-verre, plutôt que les gobelets.
- + Lancez les machines à laver les verres ou la vaisselle uniquement lorsque les paniers sont pleins. Vous réduirez vos consommations d'eau et de produits lessiviels. Utilisez normalement les machines à laver (pas besoin de surdose).
- + Installez en salle des poubelles de tri sélectif, à pédale, utilisables par vos clients, en affichant clairement (pictogramme ou photo) le type de déchet accepté. Jetez les lingettes usagées à la poubelle.



Cuisine

- 1.** Laissez les livreurs déposer les marchandises en se tenant à distance. Demandez-leur de porter gants et masques (affichage). Réduisez l'accès à l'économat aux personnes extérieures au service.
- 2.** Aménagez une zone d'attente pour les produits non alimentaires ou secs, non périssables. Patientez 12 à 24h avant de les manipuler. Maintenez une désinfection des fruits et légumes dans les mêmes conditions qu'auparavant, dans le cadre de la démarche HACCP. Veillez seulement à l'organiser immédiatement après le décartonnage.
- 3.** Restez vigilant aux risques de contaminations croisées sale et propre. Différenciez et matérialisez les accès aux cuisines pour garantir la marche en avant.
- 4.** Limitez le nombre de personnes en cuisine au strict nécessaire. Veillez au respect des distances sur les postes de travail. Positionnez-vous en décalé plutôt qu'en face à face. Évitez les changements de postes.
- 5.** Organisez la mise en place et la répartition des tâches dans le temps et l'espace, pour chaque employé, afin d'éviter les interactions, les croisements et les allers-retours inutiles par exemple vers les chambres froides. Attribuez des outils de travail individuels propres à chaque cuisinier (ustensiles, couteaux...).
- 6.** Portez systématiquement coiffe, gants et masque. Lavez la tenue chaque jour à 60°C minimum. Pour les plongeurs, mettez en plus à leur disposition des tabliers ou surblouses à usage unique, ainsi que des lunettes, pour les protéger d'éventuelles projections.
- 7.** Veillez au bon fonctionnement de la hotte aspirante. Augmentez la fréquence de changement et d'entretien des filtres. Aérez en ouvrant les fenêtres et coupez la recirculation de l'air.
- 8.** Nettoyez et désinfectez chaque poste de travail, entre chaque service, ainsi que tous les équipements fixes ou mobiles et les ustensiles utilisés. Lavez-vous régulièrement les mains au savon, ou désinfectez-les au gel hydro-alcoolique.
- 9.** Vérifiez que les températures en plonge soient bien respectées (lavage à 50-60°C, rinçage à 70-80°C).
- 10.** N'utilisez que des poubelles à pédale. En fin de journée, fermez hermétiquement les sacs de déchets. Portez les poubelles au local déchet avec des gants. Lavez-vous les mains gantées à l'eau savonneuse.

Le + écoresponsable :

- +** Achetez en vrac et limitez au maximum les emballages, par exemple en préférant les cagettes lavables et réutilisables. Incitez vos fournisseurs dans cette voie. En diminuant la production de déchets, vous simplifierez le tri et gagnerez du temps.
- +** Réduisez la diversité des plats sur la carte pour faciliter la gestion des denrées, réduire le gaspillage et simplifier les prises de commande par téléphone.
- +** Valorisez votre nouvelle offre de service de restauration, en proposant des produits locaux et de saison. Ainsi, vous soutenez les producteurs régionaux et si possible engagés dans des pratiques agricoles écologiques.



Blanchisserie, buanderie

- 1.** Organisez le planning et les espaces de travail pour limiter le nombre de personnes, les interactions et maintenir une distanciation physique de 2 m. Adoptez des outils de travail individuels si possible.
- 2.** Restez vigilants sur le respect de la marche en avant et évitez le croisement entre propre et sale. Matérialisez au sol les circulations. Prévoyez une zone spécifique pour entreposer le linge sale. Stockez le linge propre dans des endroits fermés.
- 3.** Gérez le linge sale avec une tenue adaptée (manches longues) et avec des gants. Changez de vêtement de travail quotidiennement. Lavez-les dans un cycle à 60°C minimum.
- 4.** Anticipez la veille pour le lendemain la remise du linge propre aux cuisiniers et aux autres services, par exemple dans des sacs ou cabas nominatifs à réutiliser.
- 5.** Ne traitez plus le linge client.
- 6.** Ne secouez pas les draps et le linge. Ne plaquez pas les draps et le linge contre vous. Supprimez le brossage du linge.
- 7.** Lavez les linges dans un cycle à 60°C minimum. Privilégiez un dosage automatique des lessives.
- 8.** Mettez en place un protocole pour gérer et nettoyer tout linge ou tenue potentiellement contaminée (de la chambre jusqu'à la buanderie), par exemple avec des sacs identifiables, fermés hermétiquement et jetables.
- 9.** Établissez un plan de nettoyage avec périodicité (plusieurs fois par jour) et suivi : des surfaces de travail, des outils, poignées de portes et boutons, lave-linges, sèche-linges, calandreuse, fers à repasser... plus généralement tout objet ou surface susceptible d'avoir été en contact avec les mains.
- 10.** Pour les laveries collectives en camping, organisez deux à trois nettoyages et désinfections des lieux et des équipements par jour. Aérez au moins 15 min plusieurs fois par jour.

Le + écoresponsable :

- +** Ne surdosez pas les produits lessiviels. Ajustez seulement selon la dureté de l'eau. L'excédent de produit chimique ne lave pas plus, le linge est propre à la dose normale, mais accentue la pollution des eaux.
- +** Utilisez la calandreuse de manière continue et sur toute sa largeur. Optimisez l'usage des fers à repasser selon les matières. Cela vous permettra de réduire vos consommations d'énergies.
- +** Préférez les lessives écolabellisées. Stockez les produits chimiques liquides qui affichent un sigle de dangerosité (losange encadré en rouge) sur bac de rétention.



Fitness, piscine, spa

NB : à la date de publication de ce document, les piscines restent fermées. Les suggestions ci-dessous ne sont à considérer qu'en cas de réouverture autorisée :

- 1.** Avant réouverture des espaces aquatiques, procédez aux entretiens, déclarations et opérations sanitaires nécessaires (purges, lavage des filtres et canalisations, traitement et surveillance des légionnelles, vérification des équipements et produits de traitement...).
- 2.** Respectez les modalités de désinfection de l'eau, selon le Code de la santé publique, pour contrôler les dangers microbiologiques dans les piscines ouvertes au public. Ne surdosez pas les produits de traitement.
- 3.** Adaptez et limitez les capacités d'accueil, pour gérer l'affluence. Organisez par exemple 3 périodes d'ouverture par jour, avec un accès contrôlé (couleur de bracelet...). Informez-en vos clients dès leur arrivée, voire avant.
- 4.** Rendez le passage par la douche et le pédiluve vraiment incontournables vers la piscine. Recommandez le port du bonnet et mettez à disposition du savon. Entourez les commandes du portail d'accès de film plastique étirable, à changer très régulièrement.
- 5.** Aménagez la distanciation physique minimale dans les bassins et sur les plages. Placez par exemple les baignoires à 2 m. les uns des autres, certains à l'ombre, d'autres au soleil.
- 6.** Installez les équipements de fitness à distance et positionnez un ou plusieurs distributeurs de lingettes désinfectantes bien en vue. Obligez chaque utilisateur à nettoyer avant et après utilisation.
- 7.** Adaptez l'offre du spa en ne sélectionnant que les soins qui évitent le face-à-face (dont les duos). Équipez les praticiennes de gants jetables, de manches longues et de masques. Remettez systématiquement un masque au client. Changez de tenus et nettoyez-les, tous les jours, 30 min. à 60°C minimum.
- 8.** Interdisez l'accès aux personnes présentant des symptômes du COVID-19 ou des signes respiratoires ou digestifs (panneau informatif à l'entrée). Encouragez les baigneurs hors de l'eau à respecter les gestes barrières pour éviter une transmission interindividuelle en dehors des bassins.
- 9.** Limitez à 10 personnes (ou moins) les cours collectifs. Ne les organisez qu'en extérieur. Veillez à la distance de 2 m. entre chaque participant.
- 10.** Augmentez la fréquence de nettoyage/désinfection des espaces hors bassins, par exemple 3 fois par jour (entre deux périodes d'ouverture). Insistez notamment sur les zones et le matériel fréquemment touchées par les clients (bains de soleil, plongeoir, rambarde, toilettes, tapis de yoga, assise et poignées des appareils de fitness...).

Le + écoresponsable :

- + Équipez vos douches et lavabos de piscine d'un détecteur de présence, afin de ne délivrer de l'eau qu'en présence effective de l'utilisateur.
- + Supprimez les points d'eau pour se désaltérer. Incitez vos clients à prendre leur gourde, ou offrez-en une à vos meilleurs clients.
- + Au spa, optez pour des produits naturels voire issus de l'agriculture biologique, tant pour les soins que pour la tisane.



Espaces verts et ateliers techniques

- 1.** Organisez le planning d'intervention selon les priorités. Reportez les non-urgentes et diminuez la fréquence de certaines, par exemple la tonte, le désherbage, la taille de haie... Compostez vos déchets verts si vous avez l'espace nécessaire.
- 2.** Transmettez les consignes et échangez les informations de préférence par téléphone, par exemple avec le portable personnel.
- 3.** Limitez les déplacements. Si indispensable, organisez le transport un par véhicule. Sinon, 2 passagers positionnés en croix, l'un devant, l'autre derrière.
- 4.** Délimitez au mieux vos interventions, par exemple avec du rubalise, pour éviter que des gens extérieurs ne viennent dans la zone.
- 5.** Si vous êtes plusieurs, préférez le travail côte à côte, plutôt qu'en face à face. Ne donnez rien de la main à la main pour maintenir une distance de 2 m. Pratiquez la pose/dépose, sur une table ou au sol, pour transmettre toutes charges. Portez un masque.
- 6.** En intérieur, nettoyez au préalable la zone d'intervention (lingette à usage unique) et utilisez une protection sur vos vêtements, lorsque vous travaillez dans un espace confiné ou exigu potentiellement contaminé.
- 7.** Limitez l'accès aux ateliers techniques au strict minimum. Fermez-les à clés et nommez un responsable.
- 8.** Répartissez l'outillage par agent. Utilisez systématiquement des gants individuels et adaptés aux tâches, dont le port doit être permanent. Nettoyez le matériel, les outils et les commandes touchées sans gants.
- 9.** Lavez-vous les mains (au savon) entre chaque changement d'EPI (équipement de protection individuelle) et après chaque intervention. Assurez-vous de la présence de gel hydro-alcoolique dans le chariot ou la caisse d'intervention technique.
- 10.** Réduisez la climatisation au strict nécessaire. Nettoyez plus souvent les filtres des climatiseurs et des centrales de traitement de l'air. Préférez l'usage de filtres à air haute efficacité HEPA. Désactivez la recirculation de l'air. Favorisez l'aération naturelle.

Le + écoresponsable :

- + Adoptez des outils digitaux pour enregistrer, suivre et gérer chaque bon d'intervention. Cela facilite la communication entre chaque service, et permet d'informer rapidement le client. La consommation de papier est alors réduite.
- + Renforcez la sécurité de vos agents travaillant seuls en les équipant d'un dispositif d'alerte de travailleur isolé (DATI).
- + Réduisez la fréquence de tonte et limitez-la aux zones qui le nécessitent vraiment. En laissant pousser l'herbe par endroit (gestion différenciée), vous favorisez la présence d'insectes et d'animaux qui constituent un écosystème. En arrêtant le désherbage chimique, là encore vous aidez la biodiversité locale.



Snack, vente sur place et à emporter, commerce

- 1.** Limitez l'entrée dans le local selon la taille de celui-ci. Informez les clients dès la porte (voire avant) des consignes d'accès et d'hygiène. Matérialisez la file d'attente en extérieur par un marquage au sol tous les 2 m.
- 2.** Aménagez un plexy ou placez des tables sur la longueur de la vitrine et de la caisse, afin de rester à distance. Condamnez éventuellement l'entrée et accueillez sur le pas de la porte, les clients attendant à l'extérieur que la commande soit prête.
- 3.** Mettez les armoires réfrigérées et congélateurs en accès exclusif par le vendeur. Affichez la liste des produits disponibles, notez sa commande et servez le client sur une table (pas de la main à la main).
- 4.** Pour le snack, espacez les tables à 2 m., affichez la carte sur une ardoise. Prenez les commandes et apportez les plateaux seulement à la table.
- 5.** Pour les supérettes, proposez éventuellement un « drive premières nécessités » en prenant des commandes par téléphone, puis en les apportant directement sur l'emplacement ou devant la chambre. Assurez-vous que le panier soit bien récupéré par le client, en se tenant à distance.
- 6.** Pour la vente à emporter, prenez les commandes par téléphone et validez un horaire afin d'étaler les retraits et de limiter les regroupements de personnes. Sinon, proposez une livraison individuelle devant la porte du logement.
- 7.** Dans les commerces, invitez les clients à ne pas toucher les produits proposés (affichage). Autorisez seulement le vendeur à présenter et servir, tout en maintenant une distance de 2 m.
- 8.** Procédez à un paiement par carte bancaire ou ajoutez la note à celle de l'hébergement.
- 9.** Lavez-vous les mains aussi souvent que nécessaire, au moins toutes les heures au savon. Mettez du gel hydro-alcoolique à disposition des clients.
- 10.** Établissez un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : surfaces et équipements de travail, outils, poignées, rampes, paniers, portes, interrupteurs, boutons, TPE, zone de paiement, tapis de caisse, plexi, matériels, plus généralement tout objet et surfaces susceptibles d'avoir été en contact avec les mains, ainsi que les équipements de travail communs.

Le + écoresponsable :

- + Mettez en valeur les produits locaux, plats du terroir, artisans régionaux, artistes du territoire, par exemple en aménageant un présentoir « made in ici ». Vous renforcerez alors le redémarrage économique de votre destination.
- + Supprimez les distributeurs automatiques de boissons et friandises en libre-service ou prévoyez une procédure de nettoyage renforcée.
- + Sélectionnez vos fournisseurs pour offrir à vos clients une gamme élargie de produits affichant un label écologique (écolabel européen, NF environnement, agriculture biologique, commerce équitable...).



Services complémentaires : visite guidée, location, sécurité, animation, saisonnier

- 1.** Formez vos saisonniers sur leurs tâches en intégrant les procédures de sécurité sanitaire. Insistez sur les mesures d'hygiène et de protection.
- 2.** Rappelez qu'il faut changer de tenue de travail et les laver chaque jour. Si besoin d'EPI : prévoyez qu'ils soient nominatifs.
- 3.** Assurez-vous que chaque collaborateur dispose bien de sa bouteille ou sa gourde d'eau, personnalisée. Adaptez les périodes et zones de pauses pour que celles-ci ne soient pas collectives mais suivent bien les recommandations de distanciation physique.
- 4.** Transmettez vos consignes par téléphone, sinon sur un tableau ou une ardoise. Identifiez un référent pour chaque mission. Privilégiez l'activité individuelle, sinon le travail décalé et côte à côte plutôt que face à face. Limitez les changements de poste (rotations). Préférez un outillage personnalisé (papier, crayons, téléphone...).
- 5.** Désinfectez systématiquement, par exemple avec une lingette ou un spray et une lavette spécifique, les éléments touchés par les visiteurs ou clients : supports de médiation, audio-guides, tablettes, lunettes 3D, jouets, manches de pagaies et bidons étanches, canoë-kayak, poignées et selle de vélo, mousquetons... Lavez et désinfectez les éléments portés par vos clients, et attendez 24 h. avant de les réutiliser : gilets de sauvetage, baudriers, casques, gants, combinaison en néoprène...
- 6.** Lavez et désinfectez les éléments portés par vos clients, et attendez 24h avant de les réutiliser : gilets de sauvetage, baudriers, casques, gants, combinaison en néoprène...
- 7.** Ré-évaluez les parcours de visite et matérialisez des sens de circulation dès le parking, de manière à respecter la distanciation physique de 2 m. par « groupe familial ». Favorisez les visites libres aux visites guidées, sinon portez un masque, ne dépassez pas 10 personnes par groupe et maintenez la distance nécessaire. Mettez du gel hydro-alcoolique à disposition des visiteurs.
- 8.** Limitez les navettes pour les clients en donnant leur rendez-vous en un lieu identifié. Pour les descentes en canoë-kayak, selon la localisation de vos bases, soit n'assurez que le transfert des chauffeurs, soit réduisez la capacité du minibus pour se tenir le plus éloigné possible. Dans tous les cas, port du masque et lavage des mains obligatoire avant de monter. Gérez les flux au fur et à mesure, pour des départs en continue.
- 9.** Limitez toutes les animations qui ne peuvent respecter la distanciation physique entre personnes. Optez pour des animations « statiques » et adaptez la taille des espaces ou la capacité d'accueil. Créez de l'interactivité avec des applications ludiques et participatives pour smartphone (de type Klaxoon, Kahoot, AhaSlides, Quizizz, ...).
- 10.** Proposez des animations sportives en plein air, avec des groupes de 10 personnes maximum, sans contact et en augmentant la distanciation (4 m). Pour un concours de pétanque, par exemple, mettez à disposition des lingettes pour nettoyer systématiquement le cochonnet et les boules, puis délimitez les places des participants à 2 m. les uns des autres.
- 11.** Organisez les rondes de sécurité à un agent et non à 2 partout où c'est possible, sinon veillez à respecter une distanciation de 2 m. Intégrez lors de ces tournées, un nettoyage des points clés (boutons, poignées, interrupteurs...). Si secours à la personne : prévoyez une tenue « type soignant » avec 2 masques chirurgicaux ou un masque FFP2 pour le secouriste.
- 12.** En cas d'utilisation de véhicule de service, attribuez un véhicule par agent. En cas d'usages successifs, rédigez une procédure de nettoyage du véhicule et du matériel utilisé (poignées, volant, rétro, lampe torche...). Si covoiturage : deux personnes par voiture, ou une par banquette, avec installation en diagonale. Lavez-vous les mains avant d'entrer et portez un masque.

Le + écoresponsable :

- + Collaborez avec des acteurs locaux pour le recrutement de vos saisonniers, avec les associations et artistes du département pour vos animations... Ces partenariats renforceront la résilience de votre destination touristique.
- + Adoptez une mobilité durable en vous déplaçant à vélo. Il existe des vélos cargo à assistance électrique. Réservez l'usage des golfettes au port de charges lourdes. Sinon la marche à pied est bonne pour la santé.
- + Orientez vos animations sur la découverte de la nature locale. Valorisez les initiatives durables de votre structure. Gardez toujours des sacs de tri et des gants personnels avec vous, pour ramasser les éventuels déchets au sol lors de vos sorties.



CONSEIL :

N'hésitez pas à faire connaître à vos clients les « sani-gestes » que vous avez mis en place cette saison 2020 dans votre structure pour lui assurer sa pleine sécurité dans votre établissement et dans notre département de Dordogne !





**Avec l'aimable
et bénévole
participation de :**

Service de Santé au Travail de Périgueux-Sarlat-Nontron

www.sist24.org

contact@simt24.org

Tél : 05 53 45 45 00

- **Dr Fabrice MICHIELS**, médecin du travail, médecin coordinateur du Service de Santé au Travail de la Corrèze
- **Carine MOREL**, infirmière du travail, Service de Santé au Travail de Périgueux – Sarlat – Nontron
- **Chantal LEJEUNE**, infirmière du travail, Service de Santé au Travail de Périgueux – Sarlat – Nontron
- **Nathalie BAYLOT**, infirmière du travail, Service de Santé au Travail de Périgueux – Sarlat – Nontron
- **Huguette POUMEAUD**, ergonomiste du Service de Santé au Travail de la Corrèze
- **Vincent LAJUGIE**, infirmier du travail, Service de Santé au Travail de Périgueux – Sarlat – Nontron

Cabinet-Conseil François-Tourisme-Consultants

www.francoistourismeconsultants.com

contact@francoistourismeconsultants.com

Tél : 05 53 54 49 00

- **Philippe FRANCOIS**, Directeur, expert international en tourisme et hôtellerie
- **Guillaume BEREAU**, consultant en solutions en développement durable et sain pour le tourisme, l'hôtellerie, le camping et la restauration
- **Moez KACEM**, consultant en solutions en développement durable et sain pour le tourisme, l'hôtellerie, le camping et la restauration

Comité Départemental du Tourisme de la Dordogne

www.dordogne-perigord-tourisme.fr

contact@dordogne-perigord-tourisme.fr

Tél : 05 53 35 50 24

- **Christophe GRAVIER**, Directeur du Comité Départemental du Tourisme de la Dordogne
- **Loïc EYROI** (graphisme et mise en page)

NB : copyright SST24 / CDT24 / FTC

Toute reproduction ou utilisation sous toutes ses formes en tout ou en partie de ce document est strictement interdite sans l'autorisation des auteurs.

Photos : www.freepik.com - Blog Passion Aquitaine - Jonathan Barbot - Petite Souris Photographie - CDT Dordogne - Saison d'Or - Denis Nidos / CD 24 - Jérôme Morel - Manu Allicot - Huttopia / R. Etienne - Pays de Bergerac



Sources

- Gouvernement français - www.gouvernement.fr/info-coronavirus
- Ministère du travail - <https://travail-emploi.gouv.fr>
- Ministère des solidarités et de la santé - <https://solidarites-sante.gouv.fr>
- Santé public France - www.santepubliquefrance.fr/
- Institut national de recherche et de sécurité (INRS) - www.inrs.fr
- Réseau de Prévention des Infections Associées aux Soins (REPIAS) - www.preventioninfection.fr
- Agences Régionales de Santé (ARS) - www.ars.sante.fr
- Service de Santé au Travail de Périgueux-Sarlat-Nontron (SIST24) - www.sist24.org
- François-Tourisme-Consultants (FTC) - www.francoistourismeconsultants.com

