



Guide de bonnes pratiques à l'usage des propriétaires de chambres d'hôtes et des Gîtes

Spécial COVID-19

Pourquoi ce document ?

Comme l'indique son nom de “**Guide pratique**”, cet outil propose des points d'attention et des solutions concrètes que vous pourrez adapter à votre organisation, afin de :

- respecter les réglementations et recommandations en vigueur
- limiter les possibilités de contamination pour les clients et pour vous-même (difficile de poursuivre son activité en ayant le Covid...)

Ceci, tout en poursuivant aux mieux les conditions d'accueil que plébiscitent habituellement vos hôtes.

Non exhaustif, il sera enrichi régulièrement par vos remarques, compléments, retours d'expérience...

Il est complété par une charte et un plan de nettoyage et désinfection.



Avant l'arrivée de l'hôte

Plus que jamais, nos clients doivent arriver sereins!



Un message Covid 19 sur votre site internet est fortement recommandé. Les membres du Groupe d'entraide ont déjà diffusé des modèles (disponibles sur le padlet).



Adapter vos modèles de messages adressés avant le séjour.

Selon la situation sanitaire, inutile d'y vanter les bonnes adresses fermées du coin ou de leur demander un chèque d'acompte si vous dématérialisez les paiements.



Envoyez la version dématérialisée des documents papier habituellement en chambre (livret d'accueil, menus, brochures touristiques...)

Et n'oubliez pas la Charte **Séjour Serein** si vous y adhérez!



L'accueil de l'hôte

En cette période, prévenir les risques fait partie intégrante de notre qualité d'accueil



Respectez la distanciation sociale tout en maintenant un accueil chaleureux. Cette distance confirmera à vos hôtes que dans votre établissement, quelques règles nécessaires s'appliquent. Si les autorités l'imposent, n'oubliez pas votre masque.



En plus de ce que vous pouvez dire habituellement quand vous rencontrez vos hôtes, indiquez-leur la présence du distributeur de gel hydroalcoolique dans le lieu d'accueil.



Pour la remise des clés, celle-ci ne se fera pas en main propre. Voyez ce qui est adapté à votre établissement: clé désinfectée laissée sur la porte, dans un vide-poche...

En cette période, prévenir les risques fera partie intégrante de notre qualité d'accueil



- Si habituellement vous faites une visite de l'établissement et des parties communes avant l'arrivée dans l'hébergement, indiquez les règles exceptionnelles en vigueur : selon les cas et ce qui sera autorisé, spa fermé et salon fermé, petit-déjeuner servi exceptionnellement dans des endroits distincts...



- Covid 19 ne veut pas dire fin de la convivialité, vous pouvez tout à fait proposer votre habituel verre d'accueil.
Si possible dans un endroit vaste et aéré, ou extérieur et avec les précautions d'usage pour la désinfection et le service. On peut imaginer des verres prédisposés et posés à un endroit au lieu de tendre le verre.



Les espaces communs

Gestion des espaces communs

Mise en place de **distributeurs de gel hydroalcoolique** (idéalement sans contact), aux endroits clés, à l'extérieur quand c'est possible :

- le lieu d'accueil
- aux entrées des hébergements
- aux entrées des espaces communs (aire de jeux, piscine etc...)



Gestion des espaces communs extérieurs



➤ Espaces spécifiques (piscine / Spas...)

- communiquer sur les règles et l'arrêté préfectoral si interdiction
- faciliter leur privatisation par groupe
- veillez plus qu'en temps normal au strict dosage des produits désinfectants
- renforcer la fréquence de nettoyage des abords
- fournissez des draps de bains dédiés par chambre, en non en libre-service aux abords

➤ Mobiliers (Chaises transats, table terrasse etc...)

- inciter les clients à utiliser les gels hydroalcooliques à proximité
- nettoyer / désinfecter le mobilier, à minima en fin ou début de journée



➤ Matériels prêtés (vélos, pétanque ..)

- nettoyer / désinfecter systématiquement le matériel utilisé après utilisation de chaque groupe ou à minima en fin de journée

Gestion des espaces communs intérieurs

- **Se référer au protocole de nettoyage pour le détail de l'entretien**
 - penser à simplifier en limitant le nombre d'objets décoratifs à nettoyer

- **Réorganisation du mobilier et de l'espace disponible :**
 - limiter la densité de personnes présentes
 - assurer la distance minimale entre les personnes
 - regrouper les tables par chambres ou groupes constitués avec leur accord.



Gestion des espaces communs intérieurs

Si votre espace ne peut être aménagé comme précédemment décrit, deux options possibles :

- vous organisez l'usage de l'espace par les différents groupes en fonction de plages horaires et nettoyage entre chaque groupe
- ou vous fermez l'espace et le rendez inaccessible à vos clients



Gestion des espaces communs intérieurs (salons, restauration etc...)

Jeux, livres, magazines, livrets d'accueil, documentation locale : dans le contexte Covid-19 ces documents ne doivent plus être en libre service

- proposez des guides d'accueil numériques, téléchargeables et consultables sur Internet
- à défaut, vous pouvez préparer un “pack” documentation à l'avance, “à usage unique” que vous distribuez dans les chambres, de préférence dans un sac que les clients emporteront ou que vous devrez malheureusement jeter.





La chambre de l'hôte

Quelques aménagements s'imposent...



- retirer livres, magazines, documents papier que vous ne pourrez pas désinfecter. La numérisation s'impose pour vos documents d'accueil.



- pensez à vous simplifier la désinfection: certains objets décoratifs ne sont peut-être pas indispensables et retirer les plus complexes à désinfecter.



- se pose la question des coussins/ plaids/ rideaux.... Il faudra les désinfecter, les retirer ou pratiquer la jachère.



- pour le plateau d'accueil, il faudra le retirer ou le désinfecter intégralement. Les éventuels aliments, sachets de thé... seront changés à chaque client. On peut organiser une "jachère" des sachets de thé.

Des changements de pratique dans l'entretien



- se référer au protocole de nettoyage pour le détail de l'entretien et n'oubliez pas la désinfection des cintres, en réduire le nombre selon la durée du séjour...



- on ne le dira jamais assez, dès le départ des hôtes, aérez l'hébergement et, si possible, n'intervenez dans la chambre que 3 heures après. Si vous en avez la possibilité, demandez à vos clients de laisser les fenêtres ouvertes en partant.



- si vous pouvez en ce contexte le demander à vos hôtes, pensez à leur fournir des sacs qui se ferment suffisamment grands afin qu'ils y mettent le linge avant de rendre l'hébergement. A défaut de sac, vous pouvez leur demander de constituer un baluchon avec les draps. Contactez également vos prestataires de lingerie le cas échéant pour mettre en place une solution de collecte sécurisée.



- si vous proposez un service laverie, penser à mettre à disposition dans la chambre des contenant adaptés qui devront eux-aussi être désinfectés à chaque utilisation...



Salle de bain/WC

Quelques aménagements s'imposent...



- se référer au protocole de nettoyage pour le détail de l'entretien et n'oubliez pas de désinfecter le manche de la balayette...



- ici aussi, pensez à vous simplifier la désinfection: certains objets décoratifs ne sont peut-être pas indispensables et retirer les plus complexes à désinfecter.



- pour les produits d'accueil, ne laisser que l'essentiel. La désinfection des contenants s'ils ne sont pas jetables sera systématique. Les consommables type coton, coton-tiges... seront renouvelés à chaque départ.



**Petit déjeuner
et
table d'hôtes**

Services petits déjeuners et tables d'hôtes

- A date, les restaurants n'ont pas le droit d'ouvrir et les hébergements touristiques doivent servir en chambre.

A l'heure actuelle et en l'absence de consignes pour les maisons d'hôtes, deux possibilités s'offrent à vous :

- maintenir le petit-déjeuner et la table d'hôtes (cf page suivante)
- ou suivre les mêmes règles que les restaurants et les hôtels :
 - plateaux traiteurs / paniers repas
 - petit déjeuner en chambre



Services petit déjeuner et table d'hôtes

Lors de la reprise du service en salle :

- respecter les distances comme indiqué
- les personnes en charge du service doivent disposer d'une tenue spécifique propre. Le port du masque est recommandé.
- le lavage de main est obligatoire avant la mise en place, le service et entre chaque plat (max 30 min) et avant la desserte finale le cas échéant
- les déchets et vaisselles sales seront directement déposés en poubelle et au lavage, en évitant de croiser les plats propres en cours de service



Services petit déjeuner et table d'hôtes

Service en chambres : mesures spécifiques

- disposer de plateaux / paniers adaptés au transport dans vos locaux
- ne pas transporter d'appareils type bouilloire, grille-pain etc..
- prévoir un emplacement permettant la dépose et consommation du plateau en sécurité pour vos hôtes (table/ chaise/ console... pas sur le lit !)
- composer un plateau avec un maximum de contenants et portions individualisées, pouvant être consommés facilement
- demander au client de laisser les déchets sur le plateau (et non dans une poubelle de salle de bain) et si possible de déposer le plateau hors de la chambre en fin de repas





La cuisine

La cuisine

Bonnes pratiques d'hygiène :

Vous les respectez déjà, mais il est important de les renforcer et montrer votre professionnalisme à vos clients :

- détection de symptôme du “personnel” en début de journée
- hygiène stricte du “personnel”, lavage des mains régulier
- tenue spécifique
- accès interdit aux personnes étrangères au services



La cuisine

Achats ou livraisons de marchandises :

- proscrire les contacts avec les livreurs et leur faire respecter les gestes barrières
- mise en zone tampon des marchandises, hors cuisine si possible
- retrait emballage des produits / nettoyage / désinfection avant stockage sec ou froid
- déchets emballages stockés dans une poubelle de tri fermée



La cuisine

Préparation des petits-déjeuners :

- chaque petit déjeuner doit être composé pour les membres d'une chambre réunis sur une même tablée
- proscrire les formules buffet et les éléments partagés entre les tables (ex. corbeille de fruits, carafes de jus de fruits, céréales, grille-pain etc..)
- proposer quand c'est possible des portions individualisées, ou les servir à la demande du client
- veiller à éviter tout transfert entre tablées (qui seront normalement espacées comme indiqué précédemment), comme un thermos de café par exemple





Départ de l'hôte

Adapter votre procédure de départ pour limiter les risques sanitaires

- Demandez à votre client d'être acteur en lui proposant :

- d'ouvrir les fenêtres avant de quitter la chambre
- de jeter tout déchet dans la poubelle prévue
- de laisser les clés sur la porte de chambre



Suivant votre organisation et sa sensibilité au sujet, il peut aussi :

- placer le linge sale dans un sac prévu à cet effet
- voire même défaire le linge de lit et le mettre en sac éventuellement



Adapter votre procédure de départ pour limiter les risques sanitaires

- Si vous en avez la possibilité technique : Dématérialiser les factures (par mail), les règlements (CB, Virements...)
- Faciliter et sécuriser le paiement de la taxe de séjour en évitant tout contact avec l'argent directement

Mais si vous devez traiter le départ dans votre accueil :

- ne gérez qu'un départ à la fois avec distance de sécurité
- nettoyez / désinfectez vos TPE
- minimisez le nombre d'objets échangés avec votre client
- oubliez les embrassades avec vos clients préférés !





Et la “Jachère”?

Et la “jachère”?



- La “Jachère” consiste à laisser un hébergement inoccupé entre 2 réservations. Dans le cas du Covid 19, nombreux sont ceux qui évoquent une période de 48h entre les clients.
- Cette méthode a l’avantage de renforcer votre protection et celle du client suivant. Attention, des tests ont montré que sur le plastique la durée de survie du Covid était de 72h.
- Les autorités pourront décider de la rendre obligatoire. Comme ce n’est pas le cas à ce jour, le présent guide a été élaboré en partant du principe que l’établissement ne pratiquait pas la “Jachère”.



Et pour les gîtes ?

Comment adapter la gestion des gîtes ?

Gîtes : appartement/maison meublés au sein desquels les clients sont en autonomie au cours de leur séjour

On y appliquera les mêmes recommandations abordées précédemment :

- nettoyage avec un plan spécifiquement renforcé (notamment pour les cuisines et salles de bain)
- si vous fournissez du linge de lit / toilette, appliquez les mêmes pratiques que pour les linges de chambres d'hôtes, ou stoppez ce service
- fourniture de produits nettoyants désinfectants adaptés
- gestion des arrivées/ départs

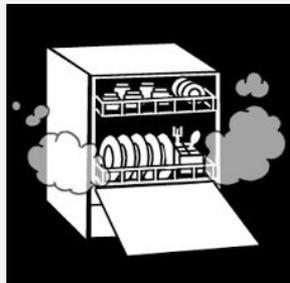


Comment adapter la gestion des gîtes ?

...avec des points d'attention spécifiques.

Pendant le séjour, rendez vos clients acteurs en leur demandant :

- de respecter les gestes barrières
- de jeter tous les jours des poubelles fermées dans les conteneurs adaptés
- d'aérer le gîte tous les jours
- d'utiliser au maximum le lave-vaisselle pour toute vaisselle et ustensile
- de vous informer en cas de symptôme dans leur groupe au cours du séjour afin de pouvoir les aider à gérer cette situation



Comment adapter la gestion des gîtes ?

...avec des points d'attention spécifiques.

Lors du départ :

- les produits ou marchandises éventuellement laissés par les clients en partance doivent être récupérés et désinfectés pour usage ultérieur, mais ne peuvent être laissés en place tel quel “pour les suivants” comme il est souvent l’usage
- les laves-linges / lave-vaisselle doivent faire l’objet d’attentions particulières lors du nettoyage (désinfection)
- suivant l’équipement du gîte, prévoir le nettoyage d’ustensiles qui ne sont pas nettoyés habituellement : ex. tire-bouchon

