



**Ministère du Tourisme**



# **PROTOCOLES SANITAIRES POUR LES EMPLOYES D'HOTELS**

**Septembre 2020**

5<sup>ème</sup> étage, Bâtiment Air Mauritius, Rue John Kennedy, Port Louis.

Tel : (+230) 211 7930 | Email : [mtou@govmu.org](mailto:mtou@govmu.org)



## PROCOLE POUR LES EMPLOYES D'HOTELS

- Le personnel doit signer un engagement obligatoire en vue de porter tout équipement de protection comme ordonné par la direction et ce, en fonction de ses tâches respectives.
- Le personnel de première ligne, le plus exposé aux risques de contamination, doit se soumettre à un contrôle de santé et doit impérativement résider à l'hôtel jusqu'au départ du client, c'est-à-dire durant quatorze jours. Les membres du personnel concerné, tout comme les clients de l'hôtel, subiront un test PCR au 7ème et 14ème jour de leur séjour. Si le résultat est négatif au 14ème jour, les employés concernés seront autorisés à rentrer chez eux, le 15ème jour. En revanche, les autres employés, qui ne sont pas en contact direct avec les clients ou qui sont moins exposés aux risques de contamination, seront autorisés à rentrer chez eux après un contrôle médical.
- Il ne doit y avoir aucun contact physique entre les employés de première ligne et ceux de l'administration (back office).
- Tous les employés doivent être briefés sur les modes de transmission du virus et formés aux gestes barrières, aux règles à être appliquées et aux meilleures pratiques pour éviter la contamination et la propagation du coronavirus. La formation doit comprendre un volet consacré à l'écoute des employés afin de répondre à leurs questions, dissiper tout doute et fausse croyance ainsi que toute crainte. Cette formation devra être effectuée sous la supervision du service de la santé publique.
- Le ratio employés de première ligne/clients doit être maintenu au minimum afin de faciliter une éventuelle recherche de contacts (contact tracing).
- Les employés doivent être soumis à une prise de température journalière avec un thermomètre frontal ou caméra thermique avant d'accéder l'enceinte et bureaux de l'hôtel. (Une température maximum de 37,80 sera autorisée)
- L'hôtel doit prévoir une chambre d'isolation pour les employés présentant les symptômes du COVID19.
- La Direction de l'hôtel doit prévoir des équipements de protection (masques, gants, gels antibactériens, entre autres), en quantité appropriée et selon les besoins spécifiques.
- L'hôtel doit privilégier un système de relevé de présence sans contact pour ses employés. En cas de relevé de présence manuellement, un employé/une employée par département doit être assigné(e) à cette tâche.
- Les employés affectés au service des chambres doivent porter des masques et des gants. Ils doivent éviter de se toucher le visage pendant qu'ils manipulent les outils de travail et se désinfecter les mains après avoir enlevé leurs gants.
- Les employés qui travaillent en arrière-cuisine doivent porter des gants et masque quand ils manipulent les ustensiles, utilisés par les clients. Ils doivent vider les pièces restantes de la vaisselle avec précaution et éviter de toucher leur contenu avant de les envoyer pour nettoyage complet. Ils doivent se désinfecter les mains après avoir enlevé leurs gants.

- Les masques et gants utilisés par les employés doivent être disposés de façon convenable ou désinfectés après chaque utilisation. Les masques chirurgicaux sont à usage unique et doivent être remplacés toutes les 4 heures. Une fois utilisé, le masque chirurgical doit être disposé dans une poubelle. Les masques en tissus peuvent être réutilisés mais doivent également être remplacés toutes les 4 heures. Une fois enlevés, les masques en tissus doivent être placés dans un conteneur de stérilisation hermétiquement fermé. Les masques en tissus doivent être lavés à une température de 60 degrés minimum et pendant 3 heures au minimum.
- Les vestiaires ainsi que les équipements s'y trouvant doivent être nettoyés et désinfectés après chaque utilisation et le nombre d'employés affecté à l'intérieur doit être limité afin de respecter les règles de distanciation.
- La disposition de la cantine doit être réorganisée et les horaires des repas et pauses doivent être revus afin de respecter les règles de distanciation physique et diminuer les contacts avec la nourriture et autres couverts. Si possible, la cantine doit être aérée par ventilation naturelle. Les employés doivent se laver et se désinfecter les mains avant et après chaque repas.
- Les employés doivent utiliser leurs propres bouteilles aux distributeurs d'eau.

## RECEPTION

- Les employés ne doivent pas avoir de problèmes de santé, autant que possible. Ceux travaillant à la réception et dans le lobby doivent toujours porter un masque et maintenir une distance minimum de 1m50 à tout moment.
- Autant que possible, installer une vitre de séparation aux comptoirs afin de protéger les employés. Au cas échéant, fournir une visière de protection aux employés.
- Récupérer la fiche d'enregistrement contenant les informations essentielles. Le check in et check out doit être effectué avec le minimum de contact possible.
- Les employés doivent se désinfecter les mains avant et après avoir souhaité la bienvenue aux clients.
- Les serviettes rafraichissantes et boissons de bienvenue doivent être servies dans la chambre du client et non à la réception.
- Le check-in sans contact doit être privilégié. Dans le cas d'un check-in manuel, ne pas partager de stylos avec les clients - en prévoir uniquement pour eux si nécessaire. Les stylos utilisés par les clients doivent être désinfectés avec de l'alcool à 70% après chaque utilisation. Les employés doivent se désinfecter les mains aussitôt après.
- Toutes les cartes d'accès ou clés électroniques doivent être désinfectées aussitôt retournées à la réception ou avant d'en émettre de nouvelles. Se laver les mains aussitôt cette opération terminée.
- Les clients doivent être informés verbalement ou par téléphone de ne pas quitter leur chambre mais d'appeler la réception si jamais ils ne se sentent pas bien ou sont fiévreux. L'employé(e) affecté(e) à la réception doit alors immédiatement informer le/la responsable afin que les mesures adéquates soient aussitôt prises.

- Si des clients doivent être accompagnés à leur chambre, il faut limiter le nombre de personnes dans l'ascenseur afin de respecter les règles de distanciation physique. Il est fortement déconseillé de toucher toute surface dans l'ascenseur.
- Les numéros de téléphone des autorités de la santé, des cliniques, des centres médicaux et des hôpitaux publics et privés, au cas où un client serait malade, doivent être disponibles à la réception. Une liste de numéros d'urgence doit également être disponible à la réception à tout moment.
- Un kit médical contenant les items listés ci-dessous doit être disponible à la réception :
  - Lingettes germicides/désinfectantes pour nettoyer les surfaces
  - Masques pour le visage/yeux (séparés ou combinés, visière de protection, lunette de protection). A noter que les masques jetables ne peuvent être utilisés qu'une seule fois
  - Gants jetables
  - Tabliers protecteurs jetables
  - Blouses à manches longues
  - Sacs à déchets dangereux jetables
  - Un distributeur de gel désinfectant afin de permettre aux clients de se désinfecter les mains avant et après avoir utilisé les machines de paiement
  - Les machines de paiement doivent être désinfectées
  - Les transactions sans espèces doivent être privilégiées
  - Tout objet utilisé par un client doit être désinfecté avant et après utilisation
  - Si jamais une transaction en espèces est effectuée, le caissier/la caissière doit scrupuleusement respecter les gestes barrières. L'employé(e) doit immédiatement se désinfecter les mains après avoir manipulé des billets ou pièces.

## ESPACES COMMUNS

### (INCLUANT LES TOILETTES ET LE QUARTIER DES EMPLOYÉS)

- Les espaces communs doivent faire l'objet d'un nettoyage et d'une désinfection scrupuleux afin de respecter les mesures préventives liées à la pandémie du COVID19. Des lingettes désinfectantes doivent être disponibles dans les toilettes communes. Une attention spéciale doit être accordée aux objets qui sont fréquemment touchés comme les poignées de portes, les boutons d'ascenseur, les mains courantes, les escaliers, les couloirs, les interrupteurs électriques, les boutons de portes, etc. Le personnel de nettoyage doit être informé en conséquence.
- Des signes et affiches doivent être apposés de manière visible sur les lieux adéquats afin de sensibiliser le personnel aux mesures sanitaires et de protection.

## EQUIPEMENT TECHNIQUE

### AIR CONDITIONNE

- Le système de climatisation centrale, même avec des filtres propres, est un facteur aggravant dans la transmission du virus. Une ventilation naturelle est à privilégier autant que possible.

## DISTRIBUTEURS

- Le SOP de l'hôtel doit faire provision de distributeurs de solutions désinfectantes à différents endroits de l'hôtel, incluant les quartiers des employés et les lieux communs. Des vérifications fréquentes doivent être effectuées pour s'assurer du bon fonctionnement des distributeurs de solutions désinfectantes, des sèche-mains électriques, des distributeurs de serviettes jetables et autres appareils de ce type. Les appareils défectueux doivent être immédiatement réparés ou remplacés.

## ARRANGEMENTS DE TRANSPORT

- Tous les véhicules doivent être nettoyés et désinfectés (transport du personnel et buggies) après chaque utilisation. Un registre de toute personne utilisant les véhicules de l'hôtel doit être maintenu.
- Le chauffeur doit porter un masque lors du transport des employés.
- Une solution désinfectante pour les mains doit être disponible. Tous les passagers doivent se désinfecter les mains avant d'entrer dans le véhicule.
- Les employés doivent porter un masque quand ils sont dans le véhicule.
- Les employés utilisant leur propre véhicule doivent le désinfecter.

## ASCENSEURS

- Les ascenseurs ainsi que les boutons et les mains courantes doivent être nettoyés après chaque utilisation.
- Un protocole de distanciation doit être observé dans l'ascenseur ainsi que pour faire la queue (le maximum de personnes autorisées doit être déterminé en fonction de la taille de l'ascenseur)
- L'utilisation du masque est obligatoire à tout moment.

## MENAGE

- Le personnel nettoyant doit être formé à l'utilisation des équipements de protection personnelle tels : gants, blouses jetables, chaussures fermées, tabliers et visières de protection, autant que possible.
- Très important : dans le cas où un/une employé(e) doit nettoyer la chambre d'un client testé positif au COVID19, ayant été transféré à l'hôpital ENT, celui-ci/celle-ci devra se protéger en utilisant des équipements complets de protection personnelle : vêtement de protection intégrale, gants, bonnet, lunettes de protection, masque et couverture de chaussures.
- Il n'y aura pas de service de nettoyage de nuit.

- Chaque chambre doit être désinfectée après un check-out. Après la désinfection, le personnel nettoyeur sera autorisé à nettoyer la chambre avant le prochain check-in. Le protocole de désinfection doit respecter les standards du ministère de la Santé.
- Aucun nettoyage ne sera effectué pendant le séjour du client. Des kits de nettoyage doivent être disponibles dans chaque chambre.

## CHAMBRES

- Toutes les chambres doivent être naturellement ventilées chaque jour.
- Une solution désinfectante doit être disponible (ou vendue) dans chaque chambre.
- Des signes et affiches doivent être apposés de manière visible afin de sensibiliser les clients aux mesures sanitaires et de protection.
- Les clients recevront de la poudre de lessive pour leur usage quotidien.
- Les poubelles à pédale devront contenir un sac jetable.

## CUISINE ET ARRIERE-CUISINE

- Désinfection de tous les couverts/ustensiles/équipements/vaisselle après chaque service s'il y a eu contact avec les clients.
- Le personnel doit toujours se laver/désinfecter les mains régulièrement et porter un masque. Les employés doivent également porter des gants s'ils manipulent des objets à risque. Ils doivent éviter de se toucher le visage lorsqu'ils portent des gants et doivent se désinfecter les mains une fois les avoir enlevés.
- Les employés doivent respecter scrupuleusement le protocole à chaque moment afin d'éviter toute contamination croisée.
- Toutes les surfaces de travail doivent être nettoyées et désinfectées après chaque utilisation.
- Les poubelles à pédale devront contenir un sac jetable.



**Ministère du Tourisme**

## **PROTOCOLES SANITAIRES POUR LES EMPLOYES D'HOTELS**

**Septembre 2020**

5<sup>ème</sup> étage, Bâtiment Air Mauritius, Rue John Kennedy, Port Louis.

Tel : (+230) 211 7930 | Email : [mtou@govmu.org](mailto:mtou@govmu.org)

