



# Gestion du personnel

## Organisation générale



Isabelle Bolgert et Paul Bertier, propriétaires de l'Hôtel Victoria, vous remercient de contribuer, par le respect de cette charte sanitaire, à l'effort collectif nécessaire pour lutter contre le Covid-19.

### Référent sanitaire COVID-19: *Isabelle Bolgert*

*Son rôle principal sera de faire vivre au quotidien la réorganisation du travail, accompagner les équipes sur les bonnes pratiques et mener des actions de prévention.*

### Son rôle

- **Adapter les recommandations et obligations** sanitaires à l'hôtel
- **S'assurer de la bonne connaissance des procédures** par l'équipe
- **Garantir la mise en œuvre** des actions décidées
- Faire respecter l'application des procédures avec les équipes
- S'assurer de la **bonne compréhension des mesures** mises en place de la part des clients
- **Se tenir informée des évolutions** du cadre législatif pour faire évoluer les procédures
- Réunir régulièrement les équipes pour les informer des **modifications de procédures**
- **Elle peut vous accompagner dans la mise à jour de votre D.U.E.R.**

# La réception

## Équipement et protection du personnel

- Le collaborateur doit venir en tenue civile et se changer
- Tenue professionnelle lavée tous les jours
- Le collaborateur est tenu de se laver très régulièrement les mains
- Port du masque quand la distanciation ne peut être respectée
- Gants à usage unique : Pour certaines actions de nettoyage ou d'échange avec les clients
- Arrivées échelonnées pour limiter les interactions dans les vestiaires
- Mise en retrait de l'hôtel en cas de symptômes du Covid-19

### Matériel :

Un kit **personnel** et qu'il utilisera tout au long du service.

- Flacon de gel hydroalcoolique.
- Lingettes à usage unique pour la désinfection régulière des ustensiles en réception ou spray de solution virucide
- Masque
- Stylo
- Gourde ou bouteille personnalisée

**Le collaborateur est responsable de la présence de ce matériel à chaque prise de poste et de sa désinfection régulière.**



### Réduction des déchets et protection de l'environnement :

- Nous limitons l'usage des gants jetables en privilégiant le lavage très régulier des mains
- Nous privilégions les masques en tissu réutilisables
- Nous ne jetons pas les lingettes dans les toilettes

# La réception

## Organisation de l'espace

### Accueil du client :

- Privilégier les contacts **par téléphone et par mail** avec le client
- Envoyer la **charte sanitaire** en confirmant chaque réservation
- **Aérer** régulièrement la réception
- Respecter la **paroi** sur la banque d'accueil
- **Faire respecter les consignes** et modalités de fonctionnement pour le client
- Pas de mise à disposition de flyers, livrets, éléments publicitaires, bonbons... etc...
- Mettre un flacon de **gel hydroalcoolique à disposition** des clients
- **Boîte nettoyable pour le retour des clés**, qui seront désinfectées à chaque retour
- **Poubelle fermée** dans l'espace de la réception
- Faire respecter la **distanciation** de 1 mètre entre 2 clients devant le desk.

### Nettoyage de son poste de travail :

- **Désinfecter** régulièrement et à chaque changement d'équipe, **les éléments suivants**: Paroi, TPE, clavier, écran ordinateur, souris, téléphone, classeurs, stylo, chaises etc...
- Quand le nettoyage se fait par des équipes autres que celle de réception, **libérer le poste de réception momentanément pour laisser le nettoyage se faire**
- Reprendre son kit personnel à la réception et le déposer au vestiaire en partant.

#### Pour nos clients:

- Vente à l'unité de masque en tissu
- Vente à l'unité de petit flacon de gel hydro-alcoolique.



# La réception

## Accueil

- Nous vous remercions d'éviter les échanges de la main à la main (factures, réservations, clés ...)
- **Nous n'assurons pas de service de bagage ni d'accompagnement en chambre**
- Vos demandes spécifiques seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires actuelles: **nous n'assurons pas le service de nettoyage des recouches**
- La commande et les horaires du dîner et du petit-déjeuner seront pris à la réception, afin d'optimiser l'organisation
- Nous tenons à votre disposition un masque réutilisable, au prix unitaire de 3€, si vous n'en avez pas pour circuler dans de l'hôtel. **En cas de refus, nous pouvons vous refuser l'accès à l'établissement** (les enfants de moins de 12 ans ne sont pas concernés)
- **L'hôtel ne peut pas actuellement assurer de service d'objets trouvés: tous les objets oubliés seront jetés.**



### Pour les personnes en situation de handicap ou nécessitant une aide :

- Nous porterons votre bagage une fois que vous serez monté en chambre (port de gants obligatoire à jeter près usage)
- Votre bagage sera déposé devant la porte.

**Le port du masque est obligatoire dans les parties communes de l'hôtel, merci!**

## A l'arrivée :

**C'est solidaires, ensemble, que nous lutterons efficacement contre la pandémie de Covid-19.**

**Nous vous prions de nous excuser pour les aménagements et distances qui sont imposées, et vont parfois à l'encontre de notre plaisir à vous accueillir et vous choyer!**

**Nous mettons tout en œuvre pour que votre séjour à l'Hôtel Victoria soit agréable!**

## Au départ:

- Merci de déposer votre clé **dans la boîte** prévue à cet effet sur le comptoir côté client
- **Privilégier le paiement par carte bancaire.** Se laver les mains après chaque manipulation d'argent ou chèque
- Le client **insère et retire lui-même sa carte bancaire** dans le TPE.
- Le TPE sera désinfecté **avant et après** chaque utilisation et protégé par une feuille électrostatique.
- Merci de privilégier la réception de votre facture **par voie dématérialisée ( mail ou SMS)**
- Eviter d'ouvrir ou tenir la porte à un tiers...

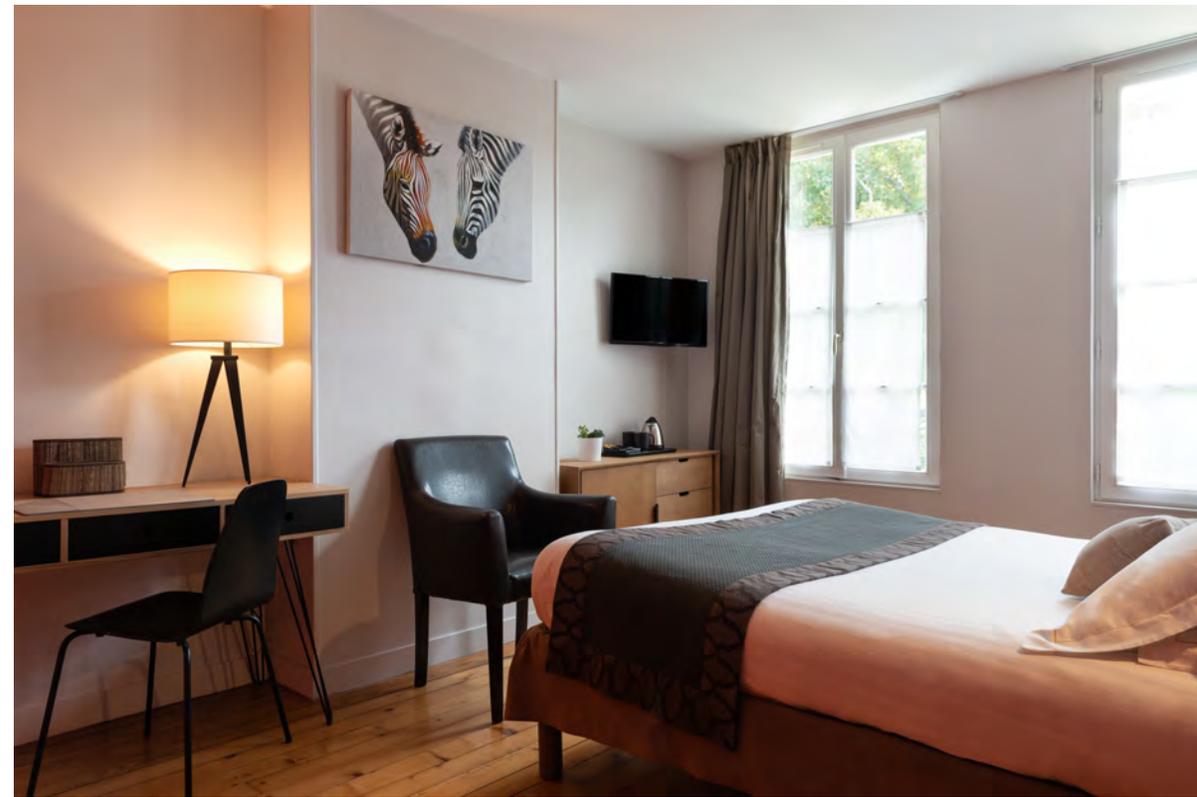
# La chambre

## Mise en place :

*Afin de limiter les éléments de contact clients qui nécessiteront ensuite de la manipulation par nos équipes, nous avons été amenés à retirer certains éléments de décor de la chambre et à limiter le nombre de produits d'accueil en place.*

## Hygiène de la chambre:

- **Vous ne pouvez pas être présent lors du nettoyage de la chambre.**
- Si vous restez plusieurs nuits, vous pourrez demander à la réception le renouvellement de votre linge de toilette: le linge sale sera déposé par vos soins sur le palier dans un sac jaune prévu à cet effet
- Les plateaux de petit-déjeuner et de room-service devront être déposés sur le palier hors de la chambre
- Tous les déchets doivent être déposés dans les poubelles
- En quittant votre chambre, nous vous remercions de laisser une fenêtre ouverte
- **Pour la sécurité de tous, chaque chambre sera inutilisée et aérée pendant 24h avant d'être nettoyée par notre équipe.**



## Votre confort nous tient à coeur:

### N'hésitez pas à nous demander:

- Une couverture ou du linge supplémentaire
- Un produit d'accueil spécifique

# Les services de restauration

Les formules proposées

**Vous trouverez à votre disposition à la réception:**

- **une fiche de plateau de petit-déjeuner**
- **un menu de room-service**



## Entreprise Responsable

Faire fonctionner la solidarité locale:

- Nous favorisons des produits frais, locaux et/ou bio.
- Nous faisons fonctionner la solidarité locale en travaillant de préférence avec des artisans producteurs ou commerçants de la région qui, comme nous, ont souffert pendant cette période.

## Le room service:

Le client choisit l'horaire, le contenu et les modalités de service de son plateau de petit-déjeuner ou de room-service sur une fiche proposée à la réception.

- Le plateau est livré en chambre, sur un support devant la porte du client.
- Le personnel devra porter des gants et un masque pour la livraison du plateau.
- Il est strictement interdit au client de cuisiner dans sa chambre.

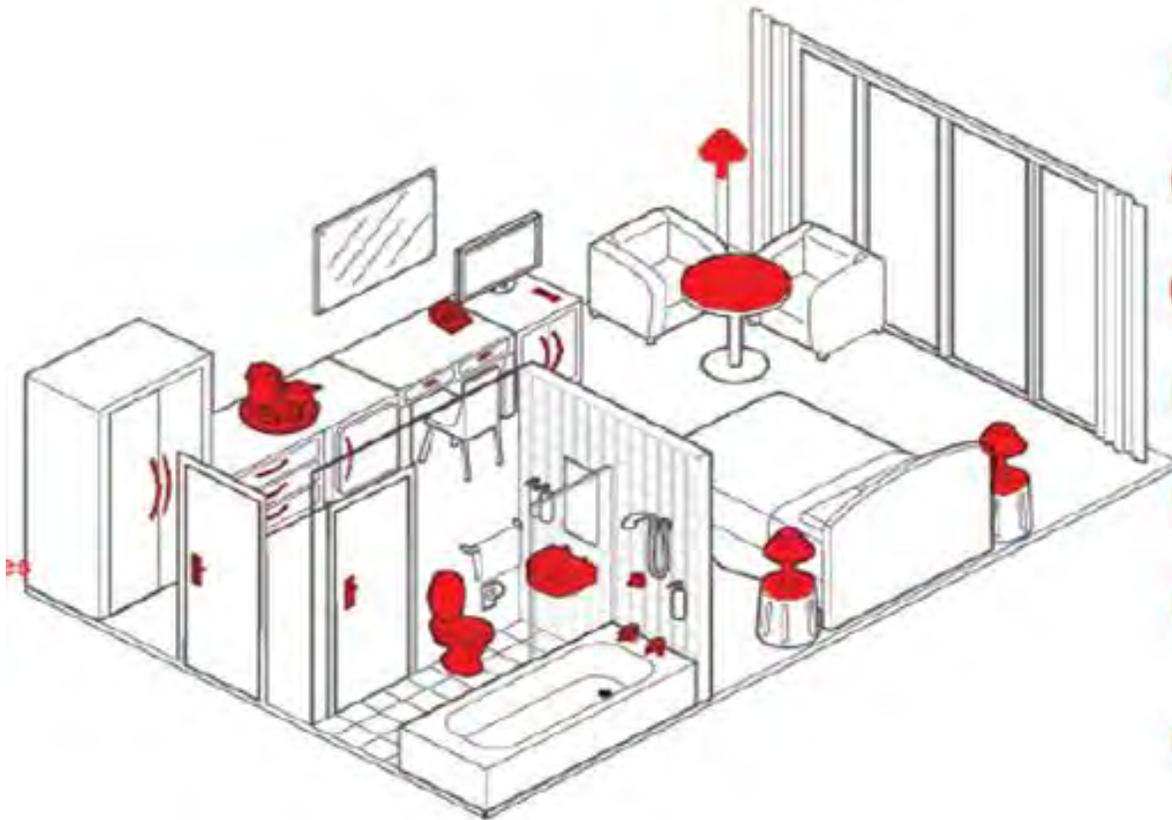
**De même, il est strictement interdit au client de se faire livrer dans l'hôtel des consommations venant de l'extérieur.**

- Après consommation, le client dépose le plateau devant sa porte.



# La chambre

## Le nettoyage



### Les points de contacts

Ces éléments doivent faire l'objet d'une attention particulière lors du nettoyage

- Poignées de portes et fenêtres, et verrous
- Bureau, table, chaises, fauteuils, canapés et lampes
- Plateau de courtoisie et poubelles
- Interrupteurs et thermostats de climatisation
- Poignées de tiroirs bureau, armoire, chevet.
- Téléphone, télécommandes et télévision
- Cintres, portes bagages
- Robinets et poignées de toilettes
- Abattant toilettes et chasses d'eau.
- Les produits d'accueil en Eco-pompe

### Le nettoyage:

- Un kit de ménage par femme de chambre
- Une seule femme de chambre par étage
- Nettoyage du fond de la chambre vers la sortie
- Ne pas secouer le linge
- Utilisation de masque et de gants à usage unique pour la manipulation du linge
- Pas de croisement du linge sale avec le linge propre

# La chambre

## Procédure de nettoyage

- 1/ Ouverture des fenêtres de la chambre
- 2/ Retrait et évacuation du linge sale, (en respectant la procédure de traitement du linge) et des produits non utilisés
- 3/ Application des produits sur les sanitaires de la salle de bain (porter un masque pour éviter les projections de produits, privilégier l'application à l'éponge ou au microfibre)
- 4/ Vider les poubelles de chambre et salle de bain
- 5/ Essuyage humide des surfaces de la chambre (du haut vers le bas / du propre vers le sale): une lingette microfibre par chambre
- 6/ Réfection du lit (changer les sous-taies et l'alèse si la chambre est à blanc)
- 7/ Essuyage des sanitaires de la salle de bain, en terminant par les WC
- 8/ Réapprovisionnement en produits d'accueil, réduits au minimum nécessaire
- 9/ Nettoyage des sols (lavage ou aspiration) en allant du fond de la chambre vers la sortie



**Pour la sécurité de tous, chaque chambre sera inutilisée et aérée pendant 24h avant d'être nettoyée par notre équipe.**

**Ne pas oublier de désinfecter les poignées de portes!**

# La chambre

## Le traitement du linge

### Manipulation du linge

- **Le linge propre doit toujours être séparé du linge sale**
- **Se laver les mains et mettre des gants propres. Puis manipuler le linge.**
- Pas de stockage prolongé sur les chariots dans les couloirs.
- **Ne pas manipuler de linge propre** si vous venez de manipuler du linge sale avant.
- **Changer de gants après manipulation du linge sale.** Se laver les mains après chaque changement de gant.

### Traitement du linge sale

- **Ne pas secouer** le linge sale
- Le linge sale est mis directement dans un sac prévu à cet effet. Il ne doit pas être posé au sol.

### Lavage du linge en interne :

- Température de lavage minimum : 60°C



# Les services de restauration

## L'hygiène en office

### Les règles à respecter :

- Accès à l'office strictement réservé au personnel dédié.
- **Nettoyage des mains** aux normes Covid
- **1mètre à 1,50 mètre** entre chaque cuisinier pendant toutes les phases de production
- Le lavage de la vaisselle se fera à la machine, selon les règles de température adhoc.
- Tous les produits/emballages **doivent être désinfectés** avant l'entrée en zone de production
- Les **téléphones portables** sont interdits en cuisine et le téléphone fixe devra être décontaminé après chaque utilisation.

### IMPORTANT

Aucun aliment ne peut être laissé à l'air libre pendant le service.

### Les points de contacts principaux :

- Plan de travail, poignées de portes
- Réfrigérateurs, congélateurs
- Tiroirs, placards, poubelles
- Ustensiles utilisés.
- Éviers et bacs
- Poussoirs des distributeurs à savon et essuie-mains.

### L'hygiène du poste de travail :

- **Avant de commencer** la préparation des plateaux, procéder à un **nettoyage pour désinfecter** les plans de travail et points de contact.
- Les points de contact principaux devront être désinfectés avant et après chaque service.
- **Retirer et jeter les emballages** cartons en dehors de l'office
- **Attention aux contaminations croisées** sale et propre
- **Essuyage des conserves, secs et autres produits** allant dans les réserves sèches avec des lingettes à usage unique ou lavable

# Les mesures sanitaires de prévention

# Les mesures sanitaires de prévention

## Hygiène des mains

### Comment se laver les mains efficacement ?



1) Ôter montre et bijoux.  
Se mouiller les mains et les  
avant-bras. Se brosser les ongles  
à l'aide d'une brosse à ongles.



2) Prendre **une** dose de savon.



3) Insister sur les paumes, les espaces  
interdigitaux, les extrémités des doigts,  
le pourtour des ongles et les poignets.  
(Durée : 30 secondes)



4) Rincer abondamment.



5) Prendre un à deux essuie-mains  
à usage unique.



6) Sécher soigneusement  
par tamponnement.



7) Fermer le robinet  
à l'aide de l'essuie-mains.



8) Jeter l'essuie-mains en évitant  
tout contact avec la poubelle.

# Les mesures sanitaires de prévention

## Hygiène des mains

### Les bons gestes pour l'application du gel hydroalcoolique



1) Ôter montre et bijoux.



2) Prendre une dose de solution hydroalcoolique.



3) Frotter vigoureusement les mains pendant 30 à 60 secondes. Paume contre paume.



4) Paume de la main droite sur le dos de la main gauche, et vice versa.



5) Paume contre paume, doigts entrelacés.



6) Dos des doigts contre la paume opposée avec les doigts emboîtés, et vice versa.



7) Friction en rotation du pouce droit dans la paume gauche, et vice versa.



8) Friction en rotation et mouvement de va et vient avec les doigts joints de la main droite dans la paume gauche et vice versa.

# Les mesures sanitaires de prévention

## Hygiène des mains



Victoria  
[www.hotelvictoria.com](http://www.hotelvictoria.com)

Comment retirer mes gants en toute sécurité ?



The **ORIGINALS**  
HUMAN HOTELS & RESORTS

# Les mesures sanitaires de prévention

## Le port du masque

**Bien ajuster son MASQUE pour se protéger**



- 

1 Repérer le haut (barette 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 Tester 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.

ANRS - Agence nationale de recherche et de surveillance pour la prévention des maladies. Exercice de 100 unités de responsabilité. www.hotelvictoria.com

