



POUR **VOUS** PROTÉGER  
ET PROTÉGER LES **AUTRES**

[impecalpes.hautes-alpes.net](http://impecalpes.hautes-alpes.net)

## Protocole sanitaire

Juin 2020

Ce document a été adapté par nos soins pour notre établissement à partir des fiches métier et du protocole de déconfinement réalisés par le ministère du Travail. Celui-ci est susceptible d'être actualisé en fonction des nouvelles dispositions prises par les autorités. Les fiches et le protocole sont consultables sur le site [travail-emploi.gouv.fr](http://travail-emploi.gouv.fr).



**le QUEYRAS**  
GUILLESTRE - MONT VISO



# Généralités

En application du protocole sanitaire, pour un accueil durable et tenable, tout en restant sympathique :

## Réalisme, bon sens et apaisement

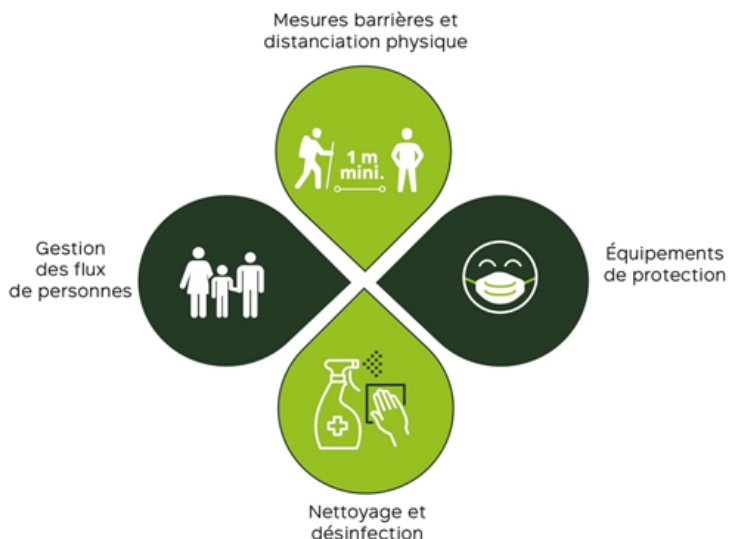
La démarche doit conduire :

- **À éviter les risques d'exposition au virus ;**
- **À évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;**
- **À privilégier les mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.

### Mesures organisationnelles

- Lorsque la présence sur les lieux de travail est nécessaire, le séquençage des activités facilite **le respect des règles de distanciation physique** en limitant l'affluence et la concentration du personnel de l'établissement et les éventuels tiers (clients, prestataires...).
- La gestion des flux doit permettre de limiter le nombre de personnes simultanément présentes dans un même espace afin de **respecter la distanciation physique préconisée**.

Ce n'est que lorsque l'ensemble de ces précautions n'est pas suffisant pour garantir la protection de la santé et sécurité des personnes, qu'elles doivent être **complétées par des mesures de protection individuelle**, telles que le port du masque.



## Pour rappel - Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

**Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminée :**

- Secrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection.
- Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

### **Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :**

- Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées.
- Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées...), le virus peut survivre quelques heures à quelques jours.
- Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

### **Les bons réflexes**

- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydro alcoolique (SHA) ; se sécher les mains avec du papier/tissu à usage unique ;
- **Éviter de se toucher le visage** en particulier le nez et la bouche ;
- Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt ;
- **Tousser et éternuer dans son coude** ou dans un mouchoir en papier jetable ;
- **Respecter les mesures de distanciation physique :**
  - **ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;**
  - distance physique d'au moins 1 mètre.
- **Aérer toutes les 3 heures** pendant quinze minutes les pièces fermées ;
- **Nettoyer régulièrement** les objets manipulés et les surfaces touchées – voir la check-list ménage.



**impec'**  
**ALPES**  
HAUTES ALPES

**GESTES SÛRS  
ET BONNE DISTANCE  
POUR VOUS PROTÉGER  
ET PROTÉGER LES AUTRES**

**ENSEMBLE  
RESPECTONS  
AU QUOTIDIEN**

**5 GESTES  
BARRIÈRES**



**1**

**SE LAVER** les mains fréquemment et correctement avec de l'eau et du savon ou un gel hydroalcoolique



**2**

**TOUSSER** ou **ÉTERNUER** dans son coude ou dans un mouchoir à usage unique



**3**

**JETER** son mouchoir à usage unique, ses gants et son masque dans une poubelle



**4**

**RESPECTER** la distance sociale préconisée en restant à plus d'un mètre de distance les uns des autres



**5**

**SALUER** sans se serrer la main ni s'embrasser



Agence de Développement des Hautes-Alpes

[impecalpes.hautes-alpes.net](http://impecalpes.hautes-alpes.net)

# Protocole général à destination des hébergeurs

## En amont de l'arrivée des vacanciers,

- Un **mémo** précisant les consignes et modalités de séjour pour les vacanciers, (voir ci-dessous) sera envoyé par mail une semaine avant son arrivée.
- fixer des heures d'arrivées à respecter afin d'échelonner la présence des clients dans la salle de réception, demander au client d'annoncer son heure probable d'arrivée par SMS et confirmer cette dernière en retour.
- **expliquez en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire,**

### MEMO à envoyer au client avant son arrivée

- *Protocole sanitaire clients*
- *Modalités d'accueil : indiquer heure d'arrivée par mail ou sms*
- *Lien drive de l'office du tourisme, code wifi de l'établissement*
- *Inciter les vacanciers à apporter topos, cartes IGN, livres, jeux de société...*
- *Les vacanciers doivent se munir d'un masque*
- *Les vacanciers doivent prendre duvet et serviette pour un séjour en refuge ou en gîte d'étape*

- **Mettre en permanence à disposition du gel hydroalcoolique**
- **Si possible laissez les portes ouvertes tout en veillant à réguler les flux de clientèle.**

## A l'arrivée,

- Mettre en place, à l'accueil, une barrière physique-bureau large (1m) afin de garantir la distanciation nécessaire,
- Prévoir une zone de dépôt des clés,
- Faire entrer les clients un par un. A défaut, matérialiser par tout moyen une distance d'un mètre entre les clients devant l'accueil et prévoir une affichette explicative à l'entrée de l'établissement ainsi qu'une mise à disposition de gel hydroalcoolique.
- Prévenir le client du protocole d'arrivée :
  1. Le client se présente, sans bagage, à l'accueil pour réceptionner ses clés.
  2. Le client monte ses bagages en chambre. Il est interdit de déposer ceux-ci dans les pièces communes.

- Établir des précautions de circulation pour limiter les croisements et respecter les mesures de distanciation : Le client évitera, autant que possible, d'en croiser d'autres dans les couloirs et les escaliers,
- Établir les règles de mise à disposition des pièces de vie communes et des locaux techniques.

### **Au départ,**

- Régler l'ensemble des conditions de départ avec les clients ; fixer une heure de départ à respecter ou, au besoin, échelonner les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception,
- Préparer en amont les documents indispensables,
- Assurer un nettoyage des clés et autres matériels déposés par le client et de la zone de dépôt,

### **Modalités de séjour**

#### **Hygiène des chambres,**

- Dans la mesure du possible mettre à disposition du savon pour le lavage des mains dans chaque salle de bain,
- Prévenir le client qu'il n'y a pas de recouche des chambres en cours de séjour mais que tout le matériel nécessaire est à sa disposition s'il le désire, que les poubelles des chambres peuvent être vidées sur demande,
- Demander au client d'aérer sa chambre régulièrement et de laisser une fenêtre ouverte lors de son départ.

#### **Dortoirs et sanitaires collectifs :**

- Organiser la distanciation dans les dortoirs
- Enlever les couvertures et/ou les couettes
- Changer et laver après chaque départ le draps housse et la taie d'oreiller (cycle de minimum 30mn à 60°)
- Organiser l'accès aux sanitaires pour les clients et mettre à leur disposition de quoi nettoyer les sanitaires.

#### **Prise des repas,**

- Prévenir le client de l'organisation de la prise des repas,
- Port du masque obligatoire lors du service,
- Lavage fréquent des mains,
- Établir des précautions de circulation pour limiter les croisements et respecter les mesures de distanciation : Le client évitera, autant que possible, d'en croiser d'autres lors de ses déplacements,
- Prévenir le client des mesures exceptionnelles qui impliquent, de facto, un service plus lent,
- Respecter la distanciation d'un mètre linéaire entre chaque table avec un maximum par table de 10 personnes d'un groupe constitué.

#### ✓ **Petit-déjeuner**

- Préconiser soit le service à table soit un buffet servi par une personne responsable de celui-ci. Pour le service à table établir un menu sous forme de feuille à cocher pour le choix du petit-déjeuner à présenter la veille,

- Demander l'heure d'arrivée au petit-déjeuner pour les échelonner et éviter au maximum l'embouteillage du service,
- Demander aux clients de rassembler la vaisselle sale en bout de table.

✓ **Bar et repas du soir**

- Supprimer le service assis au bar et servir uniquement au plateau, à table ou en terrasse,
- Demander au client de venir à l'heure du repas du soir de manière ponctuelle afin de faciliter le service, échelonner un peu les arrivées au besoin,
- Demander aux clients de rassembler la vaisselle sale en bout de table.

✓ **Panier repas**

**Maintenir la mise en place des contenants réutilisables**

- Demander au client de prévoir la réservation des paniers repas,
- Établir un mode de distribution du panier repas,
- Établir un mode réception du contenant utilisé.

**Accès aux espaces communs : salons et espace extérieur**

- Établir des précautions de circulation pour limiter les croisements et respecter les mesures de distanciation : Le client évitera, autant que possible, d'en croiser d'autres lors de ses déplacements,
- Informer le client du nombre de personnes maximum préconisées dans les pièces de vie communes,
- Éviter dans la mesure du possible que les vacanciers touchent aux livres, aux jeux...

# Plan de nettoyage général

- **Privilégier le linge de ménage réutilisable.**
- **Les produits d'entretien à base de tensioactif (savon, dégraissant, détergent) suffisent au nettoyage quotidien à usage préventif.**
- **Les produits désinfectants virucides ne sont à utiliser qu'en cas de contamination de covid avéré.**

## Principes généraux

**Elaboration du plan de nettoyage en mettant en place une marche en avant adaptée à son établissement**

**1. Aérer les pièces avant de les nettoyer.**

Laisser circuler l'air frais pendant au moins 20 minutes.

**2. Laver-vous les mains soigneusement avant et après chaque étape.**

Utilisez du savon et de l'eau, et frottez pendant au moins 20 secondes. Si ce n'est pas possible, utilisez un désinfectant pour les mains contenant au moins 60 % d'alcool et ceci même si les mains sont gantées.

**3. Porter des gants de ménage usuels pour le nettoyage.**

N'oubliez pas de vous laver les mains immédiatement après avoir retiré vos gants.

**4. Assurer les réserves de consommables et autres produits ou matériels essentiels au nettoyage**

Préférez faire le ménage avec des accessoires réutilisables et limitez l'usage du jetable au strict nécessaire. Pour tous les linges de ménage un cycle de lavage à 60° pendant 30 minutes suffit à rendre l'objet propre, sain et réutilisable.

**5. Faire particulièrement attention aux éléments fréquemment touchés.**

Vous devrez nettoyer notamment les interrupteurs, les poignées de porte, rampes d'escalier et les poignées de robinet.

**6. Éviter tout contact du visage avec tout objet qui aurait pu être en contact avec un client.**

**7. Laver tout le linge de maison à la température la plus élevée recommandée par le fabricant.**

**8. Nettoyer les paniers à linge et autres bacs de dépôt.**

**9. Evacuer les déchets quotidiennement**

**10. Suivre la procédure de nettoyage spécifique en cas de contamination avérée.**



## **11. Procéder à une évaluation régulière de votre plan de ménage et ajuster si nécessaire en fonction des dernières recommandations**

### **Plans spécifiques**

#### **Parties communes**

- Aérer,
- Evacuer les déchets,
- Nettoyer deux fois par jour, avec un soin particulier les poignées de porte, interrupteurs, les rampes d'escaliers et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main,
- Laisser les portes au maximum ouvertes.

#### **Réception**

- Nettoyer systématiquement après chaque usage le TPE, la caisse enregistreuse...
- S'assurer en permanence de la présence de gel hydroalcoolique, lingettes réutilisables et produit nettoyant.

#### **Bar / Restaurant**

- Porter un masque,
- Aérer la pièce avant son nettoyage et le plus régulièrement possible,
- Evacuer les déchets et nettoyer après chaque service,
- Respecter la marche en avant,
- Se laver les mains fréquemment.

#### **Cuisine**

- Porter un masque,
- Se laver les mains fréquemment,
- Respecter les normes d'hygiène HACCP,
- Arrivée des produits (peut être organisé en amont avec le fournisseur) : prévoyez une zone de dépose en extérieur (évitiez la coactivité et le contact avec le livreur lors de la livraison), retirez et jetez les emballages dans les zones dédiées et l'issue, lavez-vous les mains.

#### **Chambres, dortoirs / Salles de bain**

- Aérer chaque chambre,
- Evacuer les déchets,
- Nettoyer avec un soin particulier les poignées de porte, interrupteurs, robinets et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main,
- Eviter de secouer la literie ou les serviettes,
- Éviter tout contact du visage avec la literie, les serviettes, ou tout objet qui aurait pu être en contact avec un client,
- Mettre draps et serviettes usagées immédiatement dans le bac à linge fermé
- Entreposer le linge sale dans une autre pièce que le linge propre ou dans un chariot verrouillé,
- Utiliser des gants de ménage usuels ; pour le nettoyage des surfaces, utilisez des lingettes humides réutilisables,

- Entre chaque chambre, lavage des mains gantées (gants de ménage) à l'eau et au savon,
- Utiliser des lingettes propres différentes pour chaque chambre.

## Dispositions particulières pour les salariés

- Mettre à disposition d'un lieu pour se changer et si possible pour se laver,
- Mettre à disposition d'une tenue de travail ou veiller au changement de tenue entre chaque tâche et/ou service,
- Mettre à disposition de matériels de protection (masque, gants, savon, gel hydroalcoolique...),
- Mettre à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques,
- Dédier un temps de relation avec le salarié pour mentionner toutes les difficultés rencontrées dans le respect des nouvelles procédures et la relation avec le client,
- Echelonner les heures d'arrivées, les temps de pauses et les temps de repas afin de respecter les mesures de distanciation physique,
- Mettre à disposition du protocole sanitaire et formation aux nouvelles procédures.

## Procédures spécifiques en cas de contamination

### Tirées du protocole national de déconfinement

Il revient, à l'entreprise, le cas échéant avec la médecine du travail, de 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. Elles élaborent des matrices des contacts et leur qualification (« à risque » ou « à risque négligeable ») pour faciliter l'identification des personnes contacts en cas de survenu d'un cas avéré.

En présence d'une personne symptomatique (notamment fièvre et/ou toux, difficulté respiratoire, à parler ou à avaler, perte du goût et de l'odorat), la prise en charge repose sur :

- L'isolement ;
- La protection ;
- La recherche de signes de gravité.

1- Isoler la personne symptomatique dans une pièce dédiée en appliquant immédiatement les gestes barrières, garder une distance raisonnable avec elle (1 mètre) avec port d'un masque « grand public » ou chirurgical si disponible.

2- Mobiliser le professionnel de santé dédié de l'établissement, un sauveteur/secouriste du travail formé au risque COVID ou le référent COVID, selon organisation locale. Lui fournir un masque avant son intervention.

3- En l'absence de signe de gravité, contacter le médecin<sup>2</sup> 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), appeler le SAMU - composer le 15 (en étant suffisamment proche de la personne afin de permettre au médecin de lui parler éventuellement) :

- Se présenter, présenter en quelques mots la situation (COVID-19, pour qui, quels symptômes), donner son numéro de téléphone, préciser la localisation et les moyens d'accès ; l'assistant de régulation passera un médecin et donnera la conduite à tenir (en demandant souvent de parler à la personne ou de l'entendre respirer).
- Si l'envoi des secours est décidé par le centre 15, organiser l'accueil des secours, rester à proximité (en respectant la distance de 1 m) de la personne pour la surveiller le temps que les secours arrivent ; en cas d'éléments nouveaux importants, rappeler le Samu 15 ; ne jamais s'énerver ou agir dans la précipitation.

4- Après la prise en charge de la personne, prendre contact avec le service de santé au travail et suivre ses consignes, y compris pour le nettoyage du poste de travail et le suivi des salariés.

5- Si le cas COVID est confirmé, l'identification et la prise en charge des contacts seront organisées par les acteurs de niveau 1 et 2 du contact-tracing (médecin prenant en charge le cas et plateformes de l'Assurance Maladie) : les contacts évalués « à risque » selon la définition de Santé publique France seront pris en charge et placés en quatorzaine (pendant 14 jours après la date du dernier contact avec le cas confirmé). Les acteurs de contact-tracing pourront s'appuyer sur les matrices des contacts en entreprise réalisées en amont ainsi que, le cas échéant, sur la médecine du travail pour faciliter l'identification des contacts et leur qualification (« à risque » ou « à risque négligeable »).

**2** Les médecins du travail sont habilités à délivrer des arrêts de travail pour les salariés des établissements dont il a la charge, suspectés d'infection ou reconnus atteints par le covid-19, ou contraints à des mesures d'isolement.

# Annexes



Autocars

Navettes

Service Sherpa

Château-Ville-Vieille, le

25 mai 2020

## SERVICE SHERPA

### PROTOCOLE PRISE EN CHARGE DES BAGAGES DANS LE CADRE DU COVID 19

Lors de la prise en charge des bagages par notre personnel:

Celui-ci portera systématiquement un masque lors de la manipulation des sacs.  
Il se sera désinfecté les mains avant et après leur manipulation.  
Il évitera, dans la limite du possible le contact entre les sacs pendant le transport ( sauf si sacs d'une même famille).  
Si cela, n'est pas possible, il sera effectué:  
Une désinfection des surfaces "contact" avec des lingettes ou produits virucide.  
Une mise à l'air libre des bagages.

Les véhicules seront désinfectés régulièrement.

Vous pouvez proposer aux clients de mettre les bagages dans des sacs poubelle, sachant que ceux-ci peuvent être réutilisés après un lavage à l'eau et au savon ( sur les surfaces inertes, n'importe quel détergent inactive le virus en détruisant son enveloppe lipidique)  
Il faudra juste que le sac soit identifiable ( étiquette visible)

**PETIT MATHIEU  
TRANSPORTS**

05350 VILLE VIEILLE  
Tél. 04 92 46 71 56 - Fax : 04 92 46 80 02  
R.C. GAP 305 067 092

Le Brasq 05350 Château-Ville-Vieille - Tél. 04 92 46 71 56 - Fax 04 92 46 80 02 - cars.petitmathieu@orange.fr  
SAS au capital de 7622,45 € - R.C. GAP n° 76 8 8 - SIRET 305 067 092 00018 - APE4939B - n° T.V.A. FR 80 305 067 092