

# GUIDE SANITAIRE POUR LES **RESIDENCES DE TOURISME**, CLUBS ET VILLAGES VACANCES DANS LE CONTEXTE DE COVID-19



**Chers adhérents,**

Édouard Philippe a annoncé la réouverture des hébergements touristiques (sauf zone orange encore en sursis) et la liberté de circuler.

Depuis plusieurs semaines le SNRT travaille avec l'UNAT, les villages de vacances, Belambra, Club Med et les campings pour mettre au point une charte sanitaire qui vous permette de rouvrir dans des conditions de sécurité optimales, à la fois pour vos clients et vos salariés.

Cette charte sanitaire a été validée par le Haut Conseil à la Santé Publique. Toute nouvelle mesure publiée sera intégrée au fur et à mesure.

En annexe, vous trouverez des affiches à imprimer sur les gestes barrières et la distanciation ainsi qu'un logo créé par le Gouvernement « Notre établissement s'engage... ».

[Bonne réouverture et bon été!](#)

**Patrick Labrune**  
**Président du SNRT**

## ● SOMMAIRE ●

<b>Fiche votre personnel</b> .....	page 3-4
<b>Fiche ménage</b> .....	page 5
<b>Fiche accueil-réception</b> .....	page 6-7
<b>Fiche restauration</b> .....	page 7
<b>Fiche piscine</b> .....	page 8
<b>Fiche animations</b> .....	page 9
<b>Fiche cas suspects</b> .....	page 10
<b>Annexes</b> .....	page 11-13

# VOTRE PERSONNEL



## ORGANISATION



- Nomination d'un référent de l'application des mesures de prévention COVID-19 au sein de chaque structure.  
Il(elle) aura notamment la responsabilité de :
  - Mettre en place les mesures générales ainsi que celles spécifiques à l'exploitation de son site,
  - Prendre les actions préventives et correctives ainsi qu'effectuer l'amélioration continue de l'application des mesures sanitaires,
  - S'assurer que le personnel est correctement sensibilisé, formé et applique les mesures de prévention des risques sanitaires,
  - Appliquer la procédure en cas de suspicion de cas de COVID-19,
  - S'assurer de la conformité des mesures et procédures en lien avec les demandes du gouvernement,
  - Maintenir à jour l'ensemble des procédures,
  - S'assurer du suivi des stocks d'équipements, matériels et produits,
  - Mettre à jour les documents de référence,
  - Effectuer régulièrement un bilan de l'application des procédures de sécurisation sanitaire,
  - S'assurer de la mise à jour et de la conservation et de la mise à disposition des documents de procédures liés au COVID-19.
- Organisation de l'arrivée des collaborateurs par un espace où seront installé le nécessaire de désinfection (savon ou gel hydroalcoolique) et remis les dispositifs de protection (masques grand public, gants pour certaines fonctions).
- Dans les structures où cela s'applique et est possible, réorganisation des plannings afin de limiter les regroupements de collaborateurs à un poste de travail donné.
- Organisation des horaires et des lieux de repas du personnel afin d'appliquer les règles de distance et les gestes barrières.
- Pour les métiers concernés, vérification de la sectorisation et de la protection des tenues propres dans les vestiaires. Prévoir un changement de tenue de travail à chaque prise de poste et prévoir la fréquence de lavage en conséquence.  
Le linge sale devra être disposé dans des sacs spécifiques accessibles sans manipulation manuelle.
- Organisation de la sortie des collaborateurs par un espace où sera installée une poubelle (à commande non manuelle et contenant un sac poubelle doublé) destinée au jet des éléments de protection jetables.



## SENSIBILISATION ET FORMATION

- Mise à disposition d'un guide (tutoriel/e-learning, ou autre format) sur les mesures barrières pour les salariés dans le cadre de l'exercice de leur métier.
- Réalisation de réunions d'information (sur la base des éléments du guide) avec l'ensemble des collaborateurs pour transmettre les nouvelles procédures et ainsi les sensibiliser aux risques et aux nouveaux protocoles à mettre en place avec des sessions spécifiques selon les différents services (réception, étages, restaurant, back office, ...). Privilégier les réunions téléphoniques.
- Une communication spécifique sur la localisation des différents points de lavage des mains et/ou des distributeurs de gel hydroalcoolique sera réalisée sur site.  
Des supports visuels judicieusement placés rappelleront les étapes nécessaires pour se laver les mains efficacement.
- Des supports visuels rappelleront la bonne procédure pour mettre/porter et enlever un masque.
- Diffusion à destination des salariés d'un référentiel de bonnes pratiques ainsi que sensibilisation pour qu'ils puissent signaler/alerte les situations anormales sur le lieu de travail.
- Possibilité d'administration de questionnaires pour s'assurer du correct niveau d'information du personnel si nécessaire.



## RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES-FOURNISSEURS

- Sensibilisation et information préalable à destination des prestataires extérieurs intervenant dans l'établissement (restriction des accès, respect des gestes barrières pour les livreurs, mise à disposition de gel hydroalcoolique...).

# MÉNAGE

## & DÉSINFECTION



### ORGANISATION

- Protocole complet sanitaire et hygiène revu pour tenir compte des spécificités du virus et adapté à chaque espace (mis à jour régulièrement). Cela comprendra notamment, mais pas uniquement : utilisation de nouveaux produits désinfectants si ceux existants ne suffisent pas, nettoyage plus régulier des poignées de portes...
- Augmentation de la fréquence de lavage des uniformes.
- Procédure renforcée de nettoyage des zones sensibles et en «back office».
- Mise en place spécifique de procédures de gestions des déchets dès que la poubelle est pleine, mettre le sac dans un 2ème sac poubelle 24h avant la mise dans la filière d'ordures.
- Augmenter l'aération des parties communes. Créer des rondes de désinfections régulières dans les espaces communs pendant les périodes d'ouverture. Insister sur la désinfection des parties fréquemment touchées (poignées de portes, interrupteurs..). Afficher de manière visible au public les horaires de rondes de désinfection de l'espace.



### ESPACES PRIVATIFS

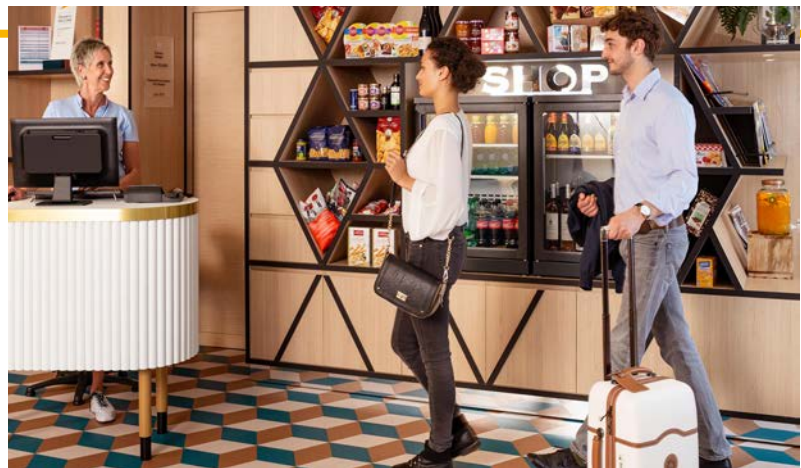
- Attendre 6 heures avec une aération maximale avant de relouer un logement.
- Le ménage doit être effectué avec un masque
- Révision du planning de nettoyage des hébergements pour éviter autant que possible le travail en duo.
- Privilégier un nettoyage-désinfection humide. Insister sur les parties fréquemment touchées (poignées de portes, interrupteurs, dossiers de chaises..).
- Encadrer l'étape de récupération du linge et des draps (si service disponible) dans le respect de la Fiche Métier rédigée par le Ministère du travail.  
Respecter idéalement un temps de latence d'au moins 3 heures avant la prise en charge des draps et du linge.
- Laver le linge de lit entre chaque client avec un cycle de lavage adéquat (cycle de 30 mn à 60°C minimum), en incluant également les parures de lit et les protège oreillers et matelas qui peuvent être également à usage unique.
  - lorsqu'un logement se libère, placer le linge de lit sale dans un sac à usage unique. L'ensachage du linge de lit sale doit être réalisé dans le logement du client, et de préférence par le client lui-même.
  - en cours de séjour, les clients doivent placer leur linge sale dans un sac hermétique à usage unique leur ayant été fourni préalablement, et de préférence le déposer à l'extérieur du logement devant leur porte sur une plage horaire fixée.
- Demander aux clients de démarrer un programme lave-vaisselle à 60°C avec la vaisselle qu'ils ont utilisée avant de quitter le logement.

# ACCUEIL-RÉCEPTION



## ORGANISATION

- À titre préventif avoir à disposition des publics des kits (masques, gel, etc.), et les inciter à se nettoyer les mains avec la solution hydroalcoolique ou savon, à tous les points de contact du parcours client, et plus particulièrement à l'entrée et la sortie des espaces particulièrement sujets à densification (entrée des bâtiments, sanitaires, restauration, réception...).
- Dans les espaces intérieurs rappeler aux clients qu'ils doivent porter un masque grand public conforme, propre et correctement mis à l'entrée pendant les déplacements. Dans les espaces extérieurs le port du masque n'est requis que lorsque le respect de la distance de sécurité est incertain.
- Réaménager les espaces de manière à faire respecter les distances de sécurité sanitaire : 1 mètre entre chaque personne.
- Equipement des comptoirs d'accueil (caisse, réception...) de pare-haleines en plexiglass + masques pour le personnel de réception.
- Dans les structures où cela est possible (notamment en haut de gamme) mise à disposition complémentaire de contenants individuels de gel désinfectant dans le coffret de produits d'accueil.



## CIRCULATION

- Mise en place d'éléments de signalisation spécifique (marquage au sol, mural, sur les sièges...), voire de séparation en plexiglas quand cela est possible pour garantir le maintien des distances de sécurité, entre les clients, y compris dans les files d'attente susceptibles de se former à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.
- Dès que possible, s'assurer de la fluidité des files d'attente et du respect du marquage au sol.
- Espaces d'attente : réduction/suppression des espaces d'attente ou réduction du nombre de places assises, de manière à ce que les distances entre individus soient respectées.
- Dès que possible, ségrégation des flux entrées et sorties des clients et/ou marque de sens de circulation à l'intérieur des établissements (couloirs, allées...).
- Mettre à disposition des distributeurs de produits hydroalcooliques dans les parties communes les plus fréquentées.



## PAIEMENT

- Favoriser le paiement par carte bancaire si possible sans contact. Désinfecter systématiquement les terminaux de paiement. Accepter les pourboires par CB.
- Dès que possible, développement de solutions “Contactless Experience” avec des applications mobiles de paiement (par exemple, par scan du code barre) pour réduire les délais d’attente.



## COMMUNICATION

- - Affichage et communication des règles d’hygiène, de distanciation et des gestes barrières dans l’ensemble des espaces.  
- Brief rapide de sensibilisation des clients à l’accueil de l’établissement.
- Communiquer largement sur cette charte : emailing pré-séjour, site internet, affichage dans les établissements, appli, TV en chambre (si applicable), chevalet... en interne et en externe  
Notamment communiquer en amont pour que les clients apportent leurs propres masques pour toute personne de plus de 11 ans.

## RESTAURATION

### OU SALLE DE PETIT-DÉJEUNER



## ORGANISATION

- Disposition laissant 1m minimum de distance entre chaque table.
- Une cellule familiale par table (maximum 10 personnes).
- Port du masque pour les serveurs.
- Port du masque pour les clients lors des déplacements.
- Dans les structures où cela s’applique et est pertinent, possibilité de création d’un espace de restauration temporaire dans le hall s’il est plus grand que la salle de restaurant/petit-déjeuner
- Accentuer les process hygiène de cuisine et notamment réception des marchandises, nettoyage des produits ...  
Mise en place d’un process de lavage des mains toutes les 30 minutes pour tous les collaborateurs.
- Port obligatoire du masque et de gants pour les équipes manipulant des aliments
- Pas de buffet (sauf géré par un serveur). Privilégier le service à table.



# LES PISCINES

## OU ESPACES AQUATIQUES



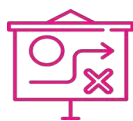
### ORGANISATION



- Limitation de la capacité d'accueil des piscines et espaces aquatiques, suivant les prescriptions du HCSP\* , pour permettre la mise en place de la distanciation sociale et respecter les recommandations des autorités.  
Pour les piscines, intérieures privilégier les ventilations/ ouvertures naturelles cet été.  
  
\*Rappel : la capacité d'accueil des piscines est le nombre maximal de personnes (baigneurs et non baigneurs) pouvant se trouver simultanément dans l'établissement.
  - Réglementairement, pour les piscines couvertes, cette capacité ne peut pas dépasser 1 baigneur par mètre carré (m<sup>2</sup>) de plan d'eau. Il paraît toutefois plus sûr de compter 2 baigneurs pour 3 m<sup>2</sup>, voire 1 pour 2 m<sup>2</sup>.
  - Réglementairement, pour les piscines en plein air, cette capacité ne peut pas dépasser 3 baigneurs pour 2 m<sup>2</sup> de plan d'eau.
- Organiser l'entrée avec marquage au sol pour respecter les règles de distanciation et si possible sens de circulation pour éviter que les entrants se croisent avec les sortants.  
Affichage à l'entrée des gestes barrières, règles de distanciation, restrictions d'accès (habituelles + troubles respiratoires et digestifs).  
Affichage dans les sanitaires et près des bassins des gestes barrières et règles de distanciation.
- Ajuster les réglages de l'eau pour être toujours dans le haut de l'abaque en termes de chlore actif dans l'eau.
- Réduire ou supprimer (si désinfection trop difficile) les mobiliers type transats afin de respecter la distanciation sociale et de faciliter le nettoyage des plages du bassin.
- Mise à disposition de gel et produits désinfectants dans les vestiaires.  
Fermer les vestiaires collectifs.  
Supprimer le prêt de matériel/jeux aux baigneurs.  
Supprimer sèche-cheveux et sèche-mains à air pulsé.
- Nettoyer plus souvent les plages-piscines en insistant sur les zones fréquemment touchées par les nageurs.  
Afficher le protocole de nettoyage et désinfection : produits utilisés, fiche horodatée signée par le collaborateur.
- Dans les pataugeoires, recommander le port du maillot-couche.



# ANIMATIONS



## ORGANISATION

- Adapter le programme d'animations et l'ouverture des services et installations aux exigences sanitaires et aux décisions du gouvernement.
- Réduction du nombre d'événements collectifs : pas ou moins de réunions d'information, programme extérieur renforcé, respect des normes de distanciation, animations sportives individuelles (fin des activités sportives collectives : beach-volley, football).
- Revue du programme d'animations en limitant à 10 personnes maximum et en assurant le respect de la distanciation physique.
- Port du masque obligatoire pour les encadrants

## ET POUR LES CLUBS ENFANTS ?

- Possibilité de prise de température dans les clubs enfants si recommandé (sous réserve de disponibilité du matériel et d'autorisation de le faire).
- Revue du programme d'animations en limitant à 15 enfants maximum et en assurant le respect de la distanciation physique.



## NETTOYAGE

- Aération par les fenêtres extérieures le plus fréquemment possible avant l'arrivée des enfants et entre chaque activité
- Normes espaces enfants similaires aux espaces scolaires (application normes écoles), nettoyage systématique des mains à l'arrivée et nettoyage des jeux après utilisation, etc.
- Entretien des locaux effectué en utilisant les procédures et produits habituels avec une plus grande fréquence (2 fois par jour) et en insistant sur les zones fréquemment touchées.



# CAS SUSPECTS



## DÉTECTION DU VIRUS

- S'assurer de la mise en place et du respect des protocoles de gestion en cas de suspicion de contagion au COVID-19
- Mise en place d'un engagement entre les parties de déclaration en cas de symptôme COVID-19
- Tous les employés ou tiers (clients, fournisseurs & intervenants) présentant des symptômes (difficultés respiratoires, perte de goût ou d'odorat...), seront invités par l'organisation à consulter immédiatement un médecin référent, Centre Covid ou autre organisme sanitaire local de référence.
- Sensibiliser les clients aux gestes barrières et les inviter à effectuer un contrôle de leur température si nécessaire.
- Les clients seront également incités à informer la structure d'accueil en cas de contamination post séjour.



## MISE EN ISOLEMENT

- Mise en quarantaine de 14 jours de tout employé avec fièvre et/ou autres symptômes du COVID-19
- Mise à disposition d'un espace dédié d'isolement et de conseil médical pour les clients découvrant des symptômes pendant l'événement, le voyage ou un séjour hébergé..
- Procédure de mise en isolement suite à la découverte d'un cas suspect sur site (appliqué pour tout employé, client ou tiers intervenant sur site), comprenant :
  - Mise à disposition d'un espace pour les personnes présentant les symptômes
  - Appel du centre 15 ou d'un médecin
  - Déclenchement des procédures d'isolement des personnes ayant été en contact rapproché avec les personnes infectées potentiellement
  - Déclenchement des procédures de nettoyage et désinfection renforcées.

# ANNEXE 1

## COMMENT PORTER UN MASQUE?

COVID-19

### PORTER UN MASQUE, POUR MIEUX NOUS PROTÉGER



Se laver les mains **avant**  
de mettre son masque  
et **après** l'avoir retiré



Mettre et enlever  
le masque en le prenant  
par les lanières



Couvrir le nez  
et la bouche



Une fois posé,  
ne plus le toucher



Après utilisation, le mettre  
dans un sac plastique et le jeter  
**ou** s'il est en tissu, le laver  
à 60° pendant 30 min

**Le masque est un moyen de protection complémentaire  
qui ne remplace pas les gestes barrières**



# ANNEXE 2

## DISTANCIATION SOCIALE



COVID-19

### ALERTE CORONAVIRUS

Pour tenir la maladie à distance,  
restez toujours à plus d'un mètre  
les uns des autres



Vous avez des questions  
sur le coronavirus ?

[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)

**0 800 130 000**  
(appel gratuit)

## ANNEXE 3

NOTRE ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE

COVID-19

# Notre établissement s'engage

à respecter  
les consignes sanitaires

Date et mention de l'établissement