



CORONAVIRUS
Covid-19

**GUIDE DE PRÉVENTION
DU RISQUE COVID-19**

**ACTIVITES D'HEBERGEMENTS
Hôtels, gîtes,
maisons d'hôtes, accueil en tribu**



MESURES GENERALES COMMUNES A TOUTES LES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Information générale

Le présent guide de prévention concerne les chefs d'établissements des activités d'hébergement, avec ou sans restauration, ci-dessous :

- Hôtels;
- Gîte avec ou sans camping ;
- Maisons d'hôtes de restauration avec ou sans couchage ;
- Accueil en tribu avec ou sans restauration.

Il ne concerne pas les hôtels internationaux et établissement assimilés mais ceux-ci peuvent s'en inspirer pour sécuriser les travailleurs et la clientèle.

Le guide s'inscrit en complément du [protocole covid-19 santé sécurité au travail](#) édité par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie dans une période où apprendre à travailler en présence du virus est désormais un impératif.

Il a pour objet de décrire les mesures à prendre de façon à prévenir tout risque de contamination au virus de la Covid-19 dans l'établissement, par la coactivité des salariés entre eux et avec la clientèle.

Conscient de l'enjeu sanitaire lié à une circulation avérée du virus, le chef d'établissement déploie l'ensemble des mesures qui suivent, qui, scrupuleusement respectées par les salariés et la clientèle, permettront autant que possible d'éviter les effets dramatiques d'une crise épidémique en Nouvelle-Calédonie.

Les mesures de prévention ci-après seront mises en œuvre et adaptées aux méthodes de travail propres à l'établissement, avec rigueur et efficacité.

Par principe, toute démarche de prévention contre la covid-19 doit conduire :

- 1) A éviter les risques d'exposition au virus ;
- 2) A évaluer les risques d'exposition qui ne peuvent être évités ;
- 3) A déterminer et mettre en œuvre des mesures de protection collectives et individuelles, permettant de maintenir le risque à son niveau le plus bas.

Face à la covid-19, 4 mesures de prévention sont essentielles :

- 1) **L'aération des lieux et des espaces de travail ;**
- 2) **Le port du masque ;**
- 3) **La distanciation ;**
- 4) **La propreté des mains.**

MESURES GENERALES POUR PREVENIR LE RISQUE COVID

Quels sont les risques de transmission de la covid ?

Le virus se transmet de personnes à personnes, il ne circule pas librement dans l'air, il est uniquement expulsé par les humains via des postillons et des gouttelettes microscopiques.

Vous pouvez être contaminé :

Quand vous êtes touchés par les postillons ou les gouttelettes d'une personne positive qui parle, tousse ou éternue. Vous pouvez vous-même être porteur du virus et le transmettre.

D'où l'importance :

- d'éviter les contacts physiques ;
- de porter un masque grand public (90 % de filtration catégorie 1) ou chirurgical ;
- de respecter une distance minimum de 2 mètres entre les personnes, avec port du masque.

Quand vous portez vos mains non lavées ou un objet contaminé au visage, le virus peut survivre de quelques heures à quelques jours sur les surfaces et les objets, d'où l'importance de se laver correctement les mains et de limiter le partage d'objets.

Quand vous respirez un air contaminé, en particulier dans les espaces clos et mal aérés, il est important d'aérer régulièrement.

Les mesures organisationnelles qui limitent les risques

- ✓ **L'étalement des horaires** permet d'éviter les pics d'affluence sur un même lieu au cours de la journée, sur les plages, sur les pontons, au niveau des bureaux d'accueil, lors des pauses entre travailleurs.
- ✓ **La gestion des flux** doit permettre de limiter le nombre de personnes présentes simultanément dans un même espace, de respecter la jauge de référence et d'éviter les croisements, voire les contacts entre personnes (salariés et public) ;
- ✓ **Le respect des gestes barrières** et des mesures d'hygiène diffusés par gouvernement de la Nouvelle-Calédonie doit régulièrement être rappelé. Les espaces publics et ceux réservés au personnel doivent être équipés des mesures qui permettent la mise en œuvre (savon, gel hydroalcoolique, essuie-mains jetables, produits de désinfection, poubelles).



- ✓ **Le partage des outils et des équipements** est à éviter. À défaut, prévoir des temps dédiés entre chaque changement d'équipe pour le nettoyage/désinfection régulier des matériels mis en commun ;
- ✓ **Dans les espaces clos, s'assurer de la conformité et du bon fonctionnement de système de ventilation.** Se référer à la valeur minimale d'apport d'air neuf introduit dans les locaux de travail sans activité physique fixée à 25 m³ par occupant et par heure (Article 81, délibération N°34/CP du 23/02/1939) ;



- ✓ **Dans chaque établissement un référent Covid est désigné.** Ce peut être l'employeur dans les petites entreprises. Il veille à la mise en œuvre des mesures de prévention et à l'information des personnes travaillant dans son établissement. Pour plus d'information, consulter le [protocole santé sécurité au travail](#) précité.
- ✓ **Un registre de passage de la clientèle** doit être tenu dans tous les établissements visés par ce guide. Il peut être sous format papier ou informatique. Il mentionne le jour, la date, l'heure, le nom, le prénom et le numéro de téléphone des clients. Par mesure de prévention tout client devra attester sur l'honneur qu'il ne ressent aucun symptôme au moment de son passage dans l'établissement (arrivée et départ).
- ✓ **Etablissez un plan de nettoyage** des espaces accessibles au public. Utiliser un produit de nettoyage classique tant qu'il n'y a pas eu de cas positif déclaré dans les personnes qui ont fréquenté ces espaces. Si tel est le cas, procéder à une désinfection.
- ✓ **Procéder à une désinfection en cas de client déclaré positif.** Utiliser un produit virucide conforme à la norme NF 14476. La désinfection comporte 3 phases, le nettoyage habituel, la désinfection et le rinçage des sols et du mobilier. Un bandeau de lavage à usage unique est utilisé pour chacune des phases.

Les gestes barrière

- ✓ **Porter obligatoirement un masque** en toutes circonstances, sauf pour :
 - Les clients et clientes lorsqu'ils sont seuls dans un espace extérieur ventilé à une distance de plus de 2 mètres de toute autre personne ;
 - Les clients et clientes d'une même unité familiale dans un espace extérieur ventilé sans règle de distanciation ;
 - Les travailleurs seuls dans un bureau lorsque la porte est fermée ;

- Les travailleurs regroupés à l'extérieur, dans un espace correctement ventilé lorsqu'ils se tiennent à plus de 2 mètres les uns des autres.
- ✓ **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA). Se frotter 30 secondes les paumes, le dos, les ongles, les doigts et entre les doigts. Se sécher avec du papier / tissu à usage unique.
- ✓ **Éviter de se toucher le visage**, en particulier le nez et la bouche ou de toucher son masque ;
- ✓ **Utiliser un mouchoir jetable** pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt. Tousser et éternuer dans son coude.
- ✓ **Respecter les mesures de distanciation physique :**
 - Eviter tout contact physique ;
 - Maintenir une distance d'au moins deux mètres avec port du masque.

Autres mesures :

- ✓ **Informers les salariés** qu'à l'apparition de tout symptôme de la covid, ils ne doivent pas se rendre au travail, qu'ils doivent se faire tester ;
- ✓ **Les salariés contact doivent s'isoler** sans délais et ne pas se rendre au travail. L'employeur doit être prévenu afin de faciliter la prise en charge financière de la période d'isolement de 7 jours (personne non vaccinée).
- ✓ **Les salariés positifs doivent s'isoler.** Informer la permanence du syndicat, son employeur et son médecin traitant. Les personnes malades sont placées en arrêt maladie pendant 10 jours minimum.

Mesures particulières pour les salariés et la clientèle en situation de handicap

- ✓ **S'assurer que les consignes sanitaires sont accessibles** et que les règles de distanciation physique et les mesures de prévention permettent aux personnes en situation de handicap de bénéficier des mesures de prévention. Des dispositions particulières doivent permettre aux handicapés d'accéder aux dispositifs contribuant à la prévention (gel hydroalcoolique placé à une hauteur adaptée, distanciation plus importante).
- ✓ **Des aides financières** peuvent être demandées au service prévention de la Cafat pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires pour les salariés. Les médecins du travail sont également mobilisables en appui des employeurs.

Pour les hôtels et les gîtes, quelles précautions prendre contre la Covid-19 ?

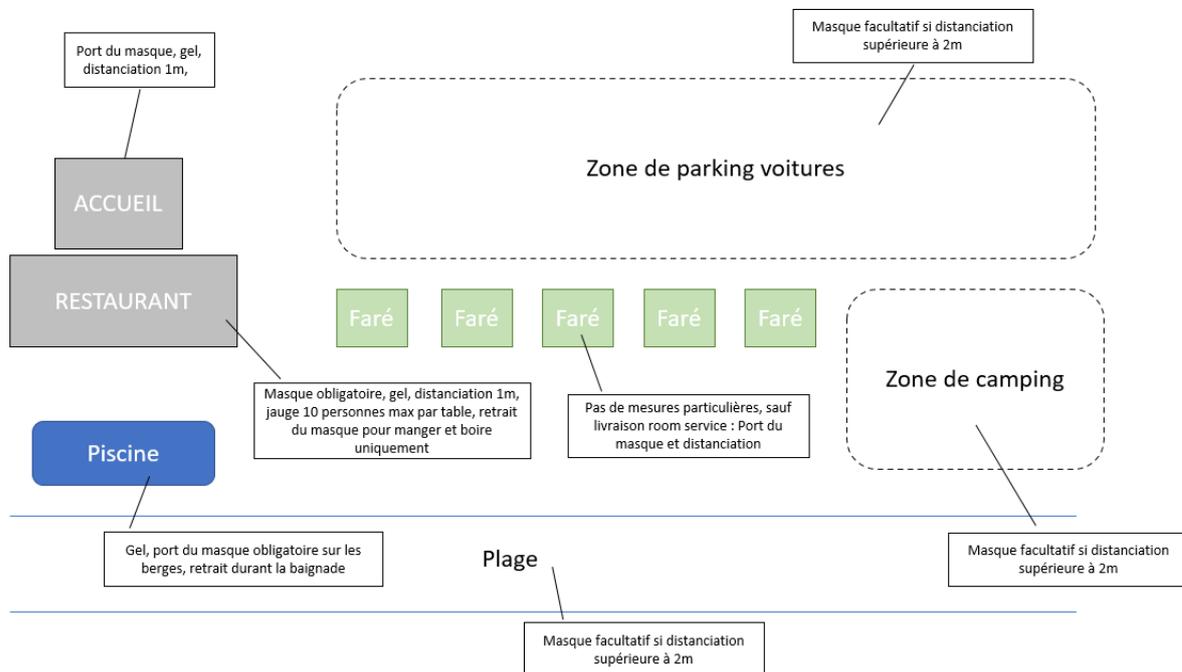
Mesures d'accueil

Accueil des clients (check in / check out)

Les clients sont accueillis par le personnel de réception dans les conditions ci-après :

- Le poste d'accueil est équipé d'un plexiglas de protection du travailleur efficace (largeur adaptée au bureau ou au comptoir, hauteur 2 mètres depuis le sol, solidement fixé sur le mobilier) ;
- Le port du masque est obligatoire pour les salariés et le public ;
- Un distributeur de gel est placé à l'entrée de l'établissement, les arrivants sont invités à se désinfecter les mains à l'aide d'un virucide conforme à la norme NF EN 14476 ;
- **Renseignement du registre** décrit ci-après. Il comporte les informations sur tous les clients, il est renseigné par une seule personne ;
- **Une personne devant le réceptionniste** : Elle est positionnée à 1 mètre. Au besoin, matérialiser par un marquage au sol, l'emplacement de la chaise. Au besoin, le mobilier superflu a été retiré. Les autres personnes attendent à plus de deux mètres. A cet effet, un panneau d'information est installé ;
- **La signature des documents d'entrée** se fait avec le stylo du client.
- **Les bagages sont désinfectés** à l'aide d'une bombe contenant un virucide conforme à la norme NF EN 14476 ;

- **Remise du plan covid.** C'est un plan de l'établissement qui indique aux clients les zones qui leurs sont accessibles telles que plage, piscine, accueil, bar, restaurant, chambres, etc.) et qui fixe pour chacune de ces zones les mesures minimums à respecter dans ces lieux (port du masque, gel, distanciation notamment). Exemple :



- **Participation à lutte contre l'épidémie :** Les clients s'engagent sur l'honneur à déclarer au chef d'établissement toute découverte de positivité à la covid dans les deux jours qui suivent leur séjour dans l'hôtel ou le gîte.
- **Dans le cas d'un départ,** les clés des chambres remises par les clients sont posées dans une boîte en attente d'une désinfection (bombe ou lingette virucide)
- **Eviter les paiements par chèque et espèces,** privilégier le paiement par carte bancaire. Il est recommandé d'avoir un terminal de paiement permettant au client d'introduit lui-même sa carte. Après chaque paiement, le terminal est désinfecté avec une lingette.

Registre de la clientèle : Un registre des clients reçus est disponible à l'accueil, il concerne l'ensemble des personnes reçues dans l'établissement. Il peut être informatisé. Les informations relevées sur le client sont : Nom, prénom, n° de téléphone, adresse de courriel. Le chef d'établissement assure la protection des données au sens du règlement RGPD. Lorsque le registre est au format papier, un seul client le renseigne.

L'hébergement

Les clients peuvent rejoindre leurs chambres seuls ou accompagnés d'un personnel de l'établissement. Dans ce cas, clients et personnel suivent les consignes suivantes :

- Durant le trajet les personnes conservent entre eux une distance de 2 mètres. Si elles parcourent des couloirs, elles portent leurs masques, si elles parcourent des allées extérieures le port du masque n'est pas obligatoire si la distance de 2 mètres est respectée.
- Si les bagages doivent être portés par le personnel, ceux-ci sont déposés et récupérés par les clients sur un chariot de transport ;
- Avant de rentrer et de présenter la chambre au client, le personnel accompagnant se désinfecte les mains au gel hydroalcoolique ;
- Les chambres sont équipées d'un flacon de gel hydroalcoolique mis à disposition des clients ;

L'entretien courant des chambres : Dans les hôtels et les gîtes, les sols des chambres sont nettoyés à l'aide de produits classiques. Une attention particulière sera apportée à tout objet ou équipement en métal, en bois ou en plastique, qui eux seront nettoyés à l'aide de lingettes désinfectantes. Les sanitaires sont nettoyés à l'aide d'un virucide normalisé. Durant cette opération la chambre est autant que possible largement ventilée.

Avant d'être consignées en vue d'accueillir de nouveaux clients, le personnel d'entretien procédera à une désinfection des tissus à l'aide d'une bombe virucide conforme à la norme (Rideaux, coussins, lits, etc.).

Le personnel d'entretien est équipé d'une blouse de travail et d'une charlotte. Pour l'entretien de sols, il utilise un bandeau de lavage unique par chambre. Le port du masque n'est pas obligatoire lorsque l'agent d'entretien travaille seul dans la chambre, il le devient si deux travailleurs sont présents simultanément dans la même chambre.

L'entretien de la literie : Les personnels affectés à la collecte et au lavage de la literie (draps, taies, couvertures, serviettes, etc.) sont particulièrement exposés au risque d'être en contact avec des tissus infectés. Il est rappelé que le virus peut rester actif 12 heures sur du textile et que les fibres de textile inhalables représentent un danger. En conséquence, ces travailleurs sont équipés d'une blouse de travail, d'une charlotte et d'un masque de protection dont le port est obligatoire pendant la collecte. Durant cette opération la chambre est autant que possible largement ventilée.

Les mesures de protection individuelles des salariés décrites ci-dessus sont applicables au personnel qui met en machine le linge sale. Toute pièce de tissus est lavée à 60° pendant une heure minimum. L'étendage ou le séchage mécanique du linge ne nécessite pas de protections individuelles particulières des travailleurs, sauf lorsqu'ils se trouvent à moins de 2 mètres (port du masque).

La maintenance technique des installations : Elle s'effectue dans les chambres au moment du nettoyage ou après, suivant les cas et l'importance des travaux à réaliser. Lorsque l'agent de maintenance est seul il n'est pas astreint au port du masque, lorsqu'il ne l'est pas, toutes les personnes portent le masque. Lorsque la maintenance doit être effectuée dans des chambres occupées, les fenêtres sont largement ouvertes, les mains sont désinfectées avant de pénétrer dans la chambre, et à la sortie. Les résidents sont, dans la mesure du possible, invités à sortir de la chambre.

Restauration

Ce chapitre vise la réception des résidents dans la salle de restaurant pour le petit déjeuner, le déjeuner et le diner. Il vise également le service au bar et dans les éventuels salons de détente attenants.

Registre de la clientèle : La fréquentation du restaurant est soumise à la tenue d'un registre de passage spécial, distinct de celui qui est tenu pour l'ensemble des clients par l'établissement. Il concerne uniquement les personnes reçues dans le restaurant. Il peut être informatisé. Les informations relevées sur le client sont : Le nom, le prénom, le n° de table, la date et l'heure de passage. Le chef d'établissement assure la protection des données au sens du règlement RGPD. Lorsque le registre est au format papier, les clients écrivent avec leurs propres stylos.

Installation des clients : Le nombre de tables dans la salle est régi par la règle de distanciation des 2 mètres. Elles sont espacées pour que la distanciation de 1 mètre soit maintenue entre le client arrivant et le client déjà attablé.

Sur les grandes tables communes, les personnes d'une même unité familiale peuvent s'installer normalement. Lorsque plusieurs familles ou groupes sont présents à la même table, la distanciation de 1 mètre minimum entre eux doit être respectée. La jauge à table est de 10 personnes au maximum.

Les buffets sont organisés dans le respect de la distanciation de 1 mètre entre chaque personne, et le port du masque par chacune d'elle. Un marquage est réalisé au sol à cet effet. Les clients doivent se désinfecter les mains avant d'utiliser les couverts de service mis en commun. Il est recommandé de procéder à une nouvelle désinfection après s'être servi.

Le service à table : Les serveurs et serveuses ne déposent pas les plats devant les clients comme il est d'usage. Le personnel se présente en bout de table et passe les assiettes aux personnes concernées. Les clients sont desservis de la même manière, ils passent leurs assiettes au personnel de service. Il en est de même pour les boissons, aucun rapprochement du personnel à moins d'un mètre, ni au contact des clients.

Il n'y a qu'à table que les clients ont le droit de retirer leurs masques.

En cuisine : La vaisselle et les couverts arrivant de la salle sont immédiatement lavés ou immergés dans un bac rempli d'eau à cet effet en attendant de l'être. Le personnel en cuisine est astreint au port du masque, l'aération naturelle de la cuisine est privilégiée, à défaut, toutes les hottes aspirantes sont en service. Ces travailleurs sont équipés de vêtements de travail, de charlottes et de tout autre équipement fixé par l'employeur ou par l'autorité sanitaire. Dans les cuisines les opérations de nettoyage sont réalisées après

chaque service, notamment le mobilier inox sur lequel, il est rappelé que le virus peut rester actif 2 à 3 jours.

Fin du service : Les clients ont terminé, quel que soit le nombre de payeurs, ils se présentent un par un à la caisse. Après chaque paiement, le terminal est désinfecté avec une lingette. Le paiement par carte contact est privilégié.

Nouveau client : Avant d'accueillir tout nouveau client, les chaises et la table des clients précédents sont essuyées avec des lingettes désinfectantes.

Tout croisement de clients est évité à l'entrée du restaurant, comme à la sortie.

Les activités

Information sur l'eau de mer : En mer, les risques sont minimes en raison de la quantité d'eau et de sel. *"Il n'existe actuellement aucune donnée sur la survie du virus de la covid-19 dans l'eau de mer, mais un effet de dilution devrait contribuer à diminuer la charge virale et la salinité pourrait contribuer à l'inactivation virale, comme cela se produit avec des virus similaires"*, affirme le Centre européen de prévention et de contrôle des maladies.

- **La location de matériel** tels que palmes, masques, tubas, nécessite un rinçage à l'eau claire et une désinfection après utilisation par les clients. Utiliser une bombe virucide, laisser agir et rincer de nouveau à l'eau claire.
- **La location de matériel** tels que canoés et kayacs, jeux de plage, pédalos, catamarans, chariots à voile, etc. nécessite un rinçage à l'eau claire après utilisation par les clients.

La plongée sous-marine est proposée au client dans le respect [du guide prévention des activités nautiques](#).

La plage est proposée aux clients dans le respect de la distanciation. Une poubelle est mise à disposition des clients. Le port du masque n'est pas requis, toutefois chaque usager en possède un.

Pêche en mer est proposée aux clients dans le respect des préconisations fixées au chapitre relatif au transport de personnes [du guide prévention des activités nautiques](#)., notamment en ce qui concerne l'utilisation du bateau et des matériels, mobilier et équipements accessibles aux clients.

Information sur les piscines : Chlore, brome et autres substances chimiques devraient avoir raison du virus et garantir une baignade en toute sécurité. *"L'eau des piscines publiques est filtrée, désinfectée et désinfectante. A condition d'être bien maîtrisés, les traitements de l'eau sont capables d'éliminer les micro-organismes, dont les virus, sans irriter la peau, les yeux et les muqueuses."*, affirme l'Agence régionale de santé de Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Dans les piscines, le port du masque est obligatoire sur les berges et la distanciation est de 1 mètre. Le masque est retiré juste avant de rentrer dans le bain, il est immédiatement remis une fois que la personne s'est séché le visage. La distanciation de 2 mètres est obligatoire

dans le ou les bassins. Les transats, fauteuils et autres mobiliers sont espacés de plus de 2 mètres.

Autres activités :

L'accès à la rivière est proposé aux clients dans le respect de la distanciation et le port du masque, notamment sur le sentier d'accès. Les personnes d'unités familiales différentes se baignent à plus de 2 mètres les uns des autres et s'organisent pour ne pas se croiser, ni se suivre.

Les randonnées pédestres sont proposées aux clients. Lorsqu'un guide est présent elles s'effectuent dans le respect de la distanciation de 2 mètres ou plus. Le port du masque est préconisé, notamment lorsque des personnes d'unités familiales différentes se suivent. Dans tous les cas, les clients emportent avec eux un masque et un équipement personnel pour éviter tout partage.

La location de vélos est proposée aux clients sous réserve de procéder à une désinfection du vélo après chaque utilisation. Les vélos mis à disposition sans contrôle sont proscrits.

Équitation est proposée aux clients sous réserve de procéder à une désinfection des selles et des rênes après chaque utilisation. Une alternance des équipements est recommandée. Les règles de la randonnée pédestre s'appliquent en ce qui concerne la distanciation et le port du masque.

Les parcours de golf sont proposés aux clients sous réserve de respecter la distanciation et le port du masque lorsque les joueurs se trouvent à moins de 2 mètres les uns des autres. Le port du masque est obligatoire dans les voiturettes occupées par des personnes d'unités familiales différentes.

Les courts de tennis sont accessibles aux clients sous réserve de respecter la distanciation et le port du masque pour l'entrée et la sortie du court. Les bancs des joueurs sont espacés de plusieurs mètres. La désinfection des mains est préconisée avant et après le jeu, notamment pour prévenir le risque de contamination par les balles. Les congratulations ne pas recommandées.

Aire de jeux pour enfants sont accessibles aux clients et à leurs enfants sous réserve de respecter la distanciation et le port du masque entre adultes. Les adultes sont invités à toucher le moins possible les jeux et les enfants des autres. Le port du masque par les enfants est préconisé lorsqu'il ne représente pas un risque de blessure (accrochage aux éléments du jeu). La désinfection des mains est préconisée avant et après l'usage de l'aire de jeux, pour les parents, comme pour les enfants.

Mesures de protection des salariés

Équipement de protection individuelle des salariés (es) :

- Personnel en cuisine n'ayant aucun contact avec le public : EPI habituels : Charlotte, masque, gants, etc. ;

- Personnel en contact avec le public (salle) : Masque, éventuellement tenue de travail, gel hydroalcoolique, lingettes désinfectantes ;
- Personnel au comptoir : masque, écran plexiglas, gel hydroalcoolique, lingettes désinfectantes ;
- Personnel de sécurité : masque, gel hydroalcoolique ;

Vestiaires du personnel : Lorsqu'ils existent, les mesures barrière et la distanciation physique d'un mètre associées au port du masque seront de rigueur. Chaque salarié assurera le nettoyage journalier de son casier avec une lingette ou un produit actif sur le virus. Dans les espaces communs des vestiaires aucune affaire personnelle ne restera accessible aux autres salariés.

La surveillance sanitaire des salariés : Les salariés surveillent eux-mêmes leur état de santé pour éviter tout risque de contamination au sein de l'entreprise, mais aussi du public. **Si les symptômes de la Covid apparaissent, ils ne se rendront pas au travail** et prendront volontairement, et sans attendre, la décision de consulter un médecin.

En cas de salarié déclaré positif à la covid-19 ou de salarié contact, se référer aux annexes 2 et 3 du [protocole covid-19 santé sécurité au travail](#).

Avertissement

Les préconisations contenues dans le présent guide sont susceptibles d'évoluer en fonction de la situation sanitaire de la Nouvelle-Calédonie. En période de confinement adapté, le télétravail pour un certain temps, reste encore la priorité lorsqu'il est possible.

**Pour toute information complémentaire
contacter par téléphone un conseiller de la
direction du travail et de l'emploi**

27.20.07