

## PROTOCOLE SANITAIRE DE PREVENTION ET DE GESTION DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19 HÔTELS-CAFES-RESTAURANTS

L'hôtellerie mais aussi les bars et les restaurants sont des activités professionnelles qui s'exercent dans le cadre des mesures sanitaires extrêmement strictes et rigoureuses et font l'objet régulier de contrôles par les services de l'Etat (la Direction départementale de la protection de la population, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et l'Inspection du Travail).

Les mesures complémentaires mises en place dans le cadre de la crise sanitaire du COVID-19 sont une continuité de toutes les procédures existantes des hébergements touristiques marchands et de la restauration commerciale.

Cette fiche présente une synthèse des mesures décrites dans le Protocole de déconfinement commun à toute la profession HCR édité par le gouvernement le 30 mai 2020. Le document complet peut vous être fourni en dématérialisé sur simple demande auprès de votre établissement ou consultable sur place en version papier.

Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du Protocole sanitaire de la station thermale de Capvern Les Bains propres aux hôtels-café-restaurants à l'égard des clients et usagers.

Afin de gagner en sécurité, en confiance, en sérieux et en efficacité, trois principes de base régissent ce référentiel à savoir :

- Rassurer les clients
- Rassurer les salariés
- Uniformiser les pratiques

**Les principales mesures de ce référentiel sont :**

- **Dans tous les établissements**
- **Un référent « sanitaire »** est nommé dans l'établissement. Il peut être amené à échanger avec la clientèle sur la nature des mesures sanitaires mises en place au sein de l'établissement
- L'ensemble du personnel est équipé de matériel de protection (masques obligatoires et/ou visièrre, gants à usage unique, blouses jetables, gel ou solution hydroalcoolique...)
- L'ensemble du personnel est formé aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire.
- Des réunions quotidiennes sont organisées entre la direction et le personnel ou le référent sur l'adéquation des mesures mises en place et les ajustements nécessaires le cas échéant.
- Chaque établissement organise les flux et la présence des clients dans les zones collectives afin d'assurer la distanciation physique en fonction de la configuration des lieux notamment à l'entrée, à la réception, dans le hall, aux toilettes, dans l'ascenseur...  
Cela se traduit par un marquage au sol et/ou la signalisation d'un sens de circulation afin d'éviter les croisements
- Du gel ou de la solution hydroalcoolique est mise à disposition de la clientèle dès l'entrée de l'établissement et sur les points contacts stratégiques.
- Un affichage clair et visible rappelant les règles et les bonnes pratiques, les mesures barrières, la distanciation physique, .... à l'attention des collaborateurs et des clients doit être mis en place aux endroits stratégiques de l'établissement (accès, circulation, points contact, ...)

### Dans les hôtels

- Le port du masque est obligatoire sur l'ensemble du bâtiment, y compris au restaurant lors des déplacements.
- Des buffets pour le petit déjeuner peuvent être proposés dans la mesure où la limitation du nombre de clients simultanés et une « marche en avant » sont organisées. Si le buffet est en libre-service, des couverts de service doivent être posés à chaque table de client (ces couverts de service ne sont plus accessibles au buffet).
- Les jeux, livres et documents mis à disposition en accès libre doivent être ramenés à l'accueil après consultation pour désinfection.
- Les chambres sont aérées minimum 15mn/jour et nettoyées quotidiennement pour une chambre en « recouche ». Dans le cadre d'une chambre à blanc, le nettoyage est accompagné des mesures de désinfection, aération de 30mn et si cela est possible, une « jachère » de 24h entre 2 clients.
- Les parties communes sont nettoyées et désinfectées régulièrement, chaque jour.

### Dans les cafés et les restaurants

- Les clients des cafés, bars et restaurants doivent porter un masque sauf lorsqu'ils sont à table.
- La mesure d'espacement d'un mètre entre les personnes est indiquée par affichage et marquage au sol, dans chaque zone d'attente : entrée, accueil, caisse, toilettes ...
- Les tables sont espacées d'un mètre et peuvent accueillir jusqu'à 10 convives maximum
- Les menus sont présentés en évitant tout contact : ardoise, oralement, QR code. Les menus plastifiés seront nettoyés entre chaque manipulation et les menus papiers seront à usage unique.
- Les tables ne sont servies que par une seule personne en même temps.
- Le personnel en salle ou au bar porte un masque et doit se laver les mains très régulièrement.
- Le personnel de cuisine doit se laver les mains toutes les 30' ou bien porter des gants à usage unique. Le port de charlottes (ou équivalent type filet) et du masque et/ou visière sont obligatoires.
- Au comptoir, une distance d'1 mètre est assurée entre le personnel et les clients. Ces derniers ne peuvent pas consommer en stationnaire au bar et doivent s'asseoir, ou bien passer commande.
- Le paiement sans contact (prépaiement, virement, cartes bancaires, QR code...) est privilégié, et le paiement à table favorisé.
- Ces règles s'appliquent en salle comme en terrasse.

Enfin, en plus de la sécurité de ses clients, le gérant et/ou propriétaire de l'établissement, en tant qu'employeur, se doit de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses employés et éviter la propagation du virus. A ce titre, le gérant et/ou propriétaire :

- met à disposition de ses employés tous les moyens nécessaires pour y parvenir (masques, gel, savon, vitre ou plexi, ...),
- s'assure que le personnel est sensibilisé, formé et applique les mesures sanitaires et de prévention
- sensibilise son personnel sur la procédure à suivre en cas de signalement ou alerte sur des situations anormales sur le lieu de travail