

Parce que vous accueillir dans un climat sain et rassurant est notre priorité, les loueurs de meublés de Capvern Les Bains ont travaillé ensemble pour vous proposer aujourd'hui et ce pour toute la durée de la saison thermale 2020, ce référentiel de bonnes pratiques en matière d'hygiène et de sécurité sanitaire. Ce référentiel vient compléter les mesures sanitaires réglementaires et s'intègre pleinement dans le Protocole sanitaire de la station thermale de Capvern Les Bains

## I - RAPPEL DES PRINCIPALES MESURES SANITAIRES

La maladie COVID-19, responsable d'une pandémie mondiale, se transmet :

-  par projection de gouttelettes (comme les postillons) contaminées par une personne porteuse : en toussant, éternuant ou en cas de contacts étroits en l'absence de mesures de protection (distance physique, mesures barrières, port du masque). Les gouttelettes contaminées sont inhalées par la personne saine, et déclenchent la maladie
-  par contact direct physique (poignée de main, accolade, bise...) entre une personne porteuse et une personne saine. Le virus est ensuite transmis à la personne saine quand elle porte ses mains à la bouche.
-  par contact indirect, via des objets ou surfaces contaminées par une personne porteuse. Le virus est ensuite transmis à une personne saine qui manipule ces objets, quand elle porte ses mains à la bouche

Nous vous recommandons donc d'appliquer strictement les gestes « barrière » indispensables à chacun d'entre nous :

-  Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydroalcoolique
-  Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir
-  Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter
-  Eviter de se toucher le visage
-  Respecter une distance d'au moins un mètre avec les autres
-  Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades
-  Le port du masque dans les parties communes des meublés de tourisme est très fortement encouragé

## II NETTOYAGE ET DESINFECTION DE L'HERBERGEMENT

Ces recommandations sont à adapter selon le type d'hébergement : Gîte, meublé de tourisme ou chambre d'hôtes.

### ■ 1. REAMENAGER L'HEBERGEMENT

-  Enlever les revues et les livres afin de limiter la propagation des microbes
-  Alléger votre hébergement de coussins, petits meubles, bibelots non essentiels
-  Limiter les cintres, si possible
-  Protéger certains objets (ex : télécommande ou manette de jeu avec du film plastique)
-  Protéger certains mobiliers (ex : drap ou tissu lavable à 60° sur les fauteuils ou canapés)
-  Privilégier la mise à disposition d'informations dématérialisées
-  ou à défaut, plastifier les documents mis à disposition afin d'en faciliter le nettoyage et la désinfection
-  Pour les produits d'accueil, privilégier les produits individuels et fermés (ex : sachets de thé, coton) et les renouveler à chaque changement de locataire

## ■ 2. NETTOYER ET DESINFECTER L'HEBERGEMENT EN 7 ETAPES

### Je me prépare et je m'organise

-  Avant le ménage, laisser circuler l'air frais pendant au moins 20 minutes
-  Privilégier une intervention en étant seul(e)
-  Commencer le nettoyage par la zone la plus sale et finir par la zone la plus propre,
-  Laver du haut vers le bas, du fond de la pièce vers la sortie
-  Se laver les mains soigneusement avant et après chaque étape au savon et à l'eau et frotter pendant au moins 30 secondes. Si ce n'est pas possible, utiliser un produit hydroalcoolique en solution, spray et non en lingette
-  Porter un masque, jeté après le ménage, et une blouse (à usage unique ou lavée à 60°)
-  En cas de port de gants, privilégier les gants à usage unique
-  Laisser ses chaussures à l'extérieur du logement ou porter des sur-chaussures à l'intérieur
-  S'assurer de l'approvisionnement suffisant des consommables (solution hydroalcoolique, lingettes, savons, gants, sacs-poubelle...)
-  Pour faire le ménage avec des accessoires réutilisables, les laver en machine à la température la plus élevée que l'accessoire peut supporter
-  Désinfecter balais, raclettes, seaux entre chaque utilisation (trempage 30 minutes dans de l'eau javellisée). Les lingettes et bandeaux à usage unique doivent être éliminés dans un sac en plastique étanche, via la filière des ordures ménagères
-  Ne pas utiliser d'aspirateur afin de limiter la dispersion des particules virales
-  Afin de ne pas souiller des parties déjà nettoyées et désinfectées, privilégier un sens de circulation dans le logement selon l'agencement et le nombre de pièces : en commençant par le fond du logement et en progressant peu à peu vers la sortie ou en progressant pièce par pièce
-  Si tout ou partie du nettoyage et de la désinfection du logement n'est pas réalisée par vous-même, il est indispensable de former le personnel intervenant ou de s'assurer du respect des protocoles définis

### Je m'assure de la bonne aération des pièces et des systèmes de ventilation et de climatisation

-  Pour le système de ventilation, veiller à ce que les orifices d'entrée d'air en pièces de vie ne soient pas bouchés, que les bouches d'extraction dans les pièces de service ne soient pas obstruées et que le fonctionnement du groupe ventilateur d'extraction de la VMC fonctionne correctement
-  Nettoyer les grilles ou filtres de la VMC entre chaque arrivée et départ
-  Un nettoyage des climatisations par un professionnel peut être utile à l'issue du confinement
-  Il est recommandé d'arrêter la climatisation et de privilégier des ventilateurs si la climatisation est généralisée sur plusieurs logements avec recyclage de l'air sans filtration suffisante de l'air recyclé sur filtre HEPA ou si le climatiseur est commun à 2 ou plusieurs chambres (pas de problème si batterie froide commune, mais problème si air aspiré dans plusieurs chambres, rafraîchi, puis redistribué dans plusieurs chambres sans filtration sur filtre HEPA)
-  Laisser si possible, durant le ménage, toutes les fenêtres ouvertes du début à la fin
-  Une fois le nettoyage et la désinfection réalisés, Il n'est pas nécessaire d'aérer l'hébergement entre deux réservations

### J'enlève et je lave le linge

-  Retirer le linge sale avant de débuter le nettoyage et la désinfection afin de disposer du temps nécessaire pour la re-déposition éventuelle de particules virales
-  Eviter de secouer le linge pour ne pas créer un aérosol de particules virales et ne pas les plaquer sur soi
-  Porter des gants lorsque vous manipulez le linge sale
-  Ne pas poser le linge sale par terre ; utiliser une housse ou sac à linge dédié pour rassembler le linge sale, puis une fois vidé laver ce sac avec le linge
-  Désinfecter le panier à linge

-  Adapter le protocole de lavage du linge selon que celui-ci est externalisé ou réalisé sur place
-  Laver tout le linge de maison à la température la plus élevée selon les matières recommandées par le fabricant (un cycle d'au moins 60°C pendant au moins 30 minutes ou si le linge ne supporte pas 60°C, séquestration 24h dans sac fermé, puis lavage à 40°C). Cela comprend les draps, les housses de couettes, les alaises, les protèges-oreillers, les housses de matelas, les serviettes de toilette et de bain, les torchons
-  Il est recommandé dans la mesure du possible de doubler le stock de couettes et de couvertures pour alterner d'un client à l'autre
-  En cas d'impossibilité de garantir un protocole de nettoyage du linge satisfaisant, il est recommandé d'externaliser ce lavage ou d'inviter les clients à apporter leur propre linge

### Je jette les condiments et produits entamés ou produits laissés par les précédents locataires

-  Afin d'éviter tout gaspillage, privilégier les contenants en petite quantité ou individuels
-  Renouveler les autres produits (ex : sachets de thé) ou consommables (ex : mouchoirs en format individualisé, solution hydroalcoolique, coton, coton- tige) à chaque départ de clients

### Je lave la vaisselle

-  Relaver la vaisselle en utilisant de préférence le lave-vaisselle (lavez au minimum à 60°, idéalement à 85°)
-  A défaut de lave-vaisselle, laver la vaisselle et les ustensiles à l'eau très chaude.

### Je nettoie puis je désinfecte

-  Le nettoyage consiste à utiliser du savon ou un détergent et de l'eau pour enlever la saleté, les germes et les impuretés, et permet d'obtenir une propreté visuelle.
-  La désinfection consiste à utiliser des produits chimiques comme l'eau de Javel ou l'alcool. Désinfecter permet de réduire le nombre de germes et de bactéries et d'obtenir une propreté microbiologique.
-  En nettoyant d'abord, puis en assainissant, vous réduisez le risque d'infection
-  Faire les deux est le meilleur moyen de réduire la propagation de l'infection.

### Fréquence du nettoyage et de la désinfection :

- o Si l'hébergement n'a pas été occupé dans les 5 derniers jours, le protocole habituel de nettoyage suffit. Aucune mesure spécifique de désinfection n'est nécessaire. Il est uniquement recommandé de bien aérer les locaux et de laisser couler l'eau afin d'évacuer le volume qui a stagné dans les canalisations intérieures pendant la durée de fermeture.
- o Si l'hébergement a été occupé dans les 5 derniers jours, procéder au nettoyage et à la désinfection de votre hébergement.

### Les produits à utiliser :

- o Les désinfectants appropriés :
  - les produits à la fois nettoyant et désinfectant (avec au minimum une efficacité sur les bactéries identifiables par la norme EN 13727 et si possible avec une activité sur les virus identifiables par la norme EN14476)
  - ou l'eau de javel domestique diluée à 0.5% (avec nettoyage préalable)
    - Afin d'éviter la libération de dérivés chlorés toxiques et perdre en efficacité, ne jamais mélanger de l'eau de javel avec de l'ammoniaque ou tout autre nettoyant et ne jamais mélanger de l'eau de javel dans l'eau chaude
    - Ne pas utiliser de javel sur certaines surfaces et bien lire les consignes d'utilisation
- o Ne pas surdoser les produits, respecter les temps d'application et vérifier les étiquettes pour être certain de leur efficacité par rapport à la désinfection
- o Respecter les consignes d'élimination des produits restant à la suite du nettoyage ou à la désinfection (ne pas jeter l'eau de javel dans les toilettes en l'absence de tout-à-l'égout)

- o Ne pas utiliser de vinaigre blanc comme désinfectant car ce dernier n'est pas efficace contre le coronavirus

#### **Un nettoyage est à réaliser avant la désinfection**

- o Avant de désinfecter les différentes surfaces, penser à les nettoyer avec du savon et de l'eau, ou un détergent si c'est sale.
- o Il faut respecter les étapes suivantes : nettoyage avec un bandeau de lavage imprégné d'un produit détergent, rinçage à l'eau avec un autre bandeau de lavage, séchage des surfaces, puis désinfection avec un troisième bandeau de lavage imprégné
- o Le nettoyage et la désinfection peuvent également être réalisés avec le recours à un appareil à vapeur plus adapté sur certaines surfaces

#### **Désinfecter les sols et surfaces de l'hébergement**

- o Privilégier la désinfection des objets/surfaces privatives en insistant sur les surfaces les plus utilisées : par exemple, poignées de portes, interrupteurs, télécommande (désinfecter puis les enrouler dans du film transparent), robinetteries cuisine et sanitaires, plans de travail et évier, WC, douche et/ou baignoire, lavabo, rampe d'escalier... avec des produits désinfectants (cf. check liste jointe pièce par pièce)
- o Nettoyer et désinfecter également régulièrement les surfaces au sein des espaces communs (ex : poignées de porte ou portail)

#### **Ne pas oublier les canapés, les tapis, les rideaux et les autres surfaces souples et poreuses**

- o Retirer soigneusement toute saleté ou poussière visible, puis utiliser le produit approprié au matériau
- o Si possible, laver les tissus à la machine en respectant les instructions du fabricant
- o Idéalement, recouvrir les canapés en tissu de couvertures/draps/housses lavables à 60°

#### **Nettoyer et désinfecter le mobilier sanitaire (cuvette, bidet, lavabo, la robinetterie, le bouton de chasse d'eau, la brosse et les poignées)**

#### **Nettoyer et désinfecter les éléments de loisirs mis à disposition**

- o Renforcer le nettoyage et la désinfection des jeux de société, jeux vidéo (ex : consoles, manettes), jeux en extérieur, équipements sportifs (vélos, pétanque) ainsi que les meubles de jardin et barbecue
- o Ne conserver que les jeux et meubles indispensables et retirer du logement les jeux délicats à nettoyer (ex : jeux de société avec des petites pièces, puzzles)

#### **Nettoyer et désinfecter les équipements extérieurs et espaces « bien-être » (ex : Piscines, Spas, saunas)**

- o Se rapprocher du fabricant ou du fournisseur habituel de matériels et produits pour connaître les préconisations de nettoyage et désinfection
- o Veiller plus qu'en temps normal au strict dosage des produits désinfectants
- o Renforcer la fréquence de nettoyage des abords
- o Nettoyer et désinfecter chaque jour le mobilier à proximité et partagé en adaptant les produits aux différents matériaux

#### **Je jette les déchets produits lors du nettoyage et de la désinfection**

-  Une fois le premier sac poubelle plein, mettre les déchets dans un deuxième sac poubelle étanche, puis les laisser 24 h avant d'être jetés dans la filière des ordures ménagères
-  Ne pas utiliser le même mélange de javel diluée d'un ménage sur l'autre
-  Ne jeter le surplus de mélange de javel dans les WC que si vous êtes raccordés au tout-à-l'égout
-  En cas d'équipement par fosse septique, éliminer le surplus en déchetterie ou le diluer abondamment dans de l'eau chaude avant de jeter le mélange

Les parties communes et partagées entre plusieurs locataires doivent faire l'objet d'un nettoyage et d'une désinfection quotidienne par le propriétaire ou un mandataire en suivant le protocole énoncé ci-dessus.

## **CHECK-LIST des éléments fréquemment touchés qu'il convient de nettoyer et désinfecter pour chaque nouveau client**

### **En général**

- Clés
- Cintres
- Porte valises
- Tables de nuit
- Poignées de porte
- Poubelles et bacs de recyclage
- Fils de lampe
- Surface
- Planche et fer à repasser
- Clés de l'hébergement
- Interrupteurs
- Box-Wifi
- Rambardes et rampes
- Télécommandes
- Tables et chaises
- Thermostats
- Rebords/poignées des fenêtres
- Poignées d'armoires

### **Cuisine**

- Electroménager (cafetière, grille-pain, four, autocuiseur, bouilloire, ...)
- Vaisselle, lave-vaisselle
- Ustensiles de cuisine
- Vaisselle pour enfants
- Eviers
- Poignées de placards, de frigo

### **Sanitaires**

- Robinets et lavabos
- Distributeurs de savon
- Douche, baignoire, lavabo
- Rideau et porte-douche
- WC
- Brosse WC
- Sèche-cheveux

### **Chambres**

- Cintres
- Porte valises
- Tables de nuit

### **Appareils/équipement de nettoyage**

- Lave-linge/Sèche-linge
- Balais
- Bassine/seau
- Aspirateur (si maintenu)

### **Enfants/Bébés**

- Chaises hautes
- Lits bébé
- Jouets/Jeux de sociétés
- Jeux vidéo (console, manette)
- Jeux en extérieur

### **Espaces extérieurs**

- Poignée portail et portillon
- Mobilier de jardin (table, chaise-longue)
- Ustensiles barbecue
- Equipement sportifs (ex : raquettes, vélos, pétanque)

### III - ACCUEILLIR SES CLIENTS AU SEIN DES GITES, MEUBLES DE TOURISME ET CHAMBRES D'HOTES

- **QUELQUES PRECISIONS :**

- **Quel délai entre deux locations ?**

Il n'existe pas de directives ou recommandations harmonisées concernant la « jachère » ou « Vide sanitaire » entre 2 réservations :

A ce jour, il n'existe pas de dispositions réglementaires concernant le délai à respecter. La durée de vie du virus varie en fonction des surfaces (air, carton, tissu, bois, métal, verre...) de 3 heures à plusieurs jours, et il n'existe pas de consensus scientifique sur le sujet.

Une amplitude horaire suffisante devra cependant être respectée entre chaque départ et chaque arrivée de clients. Les horaires doivent être adaptés avec une amplitude pouvant varier en fonction du type d'hébergement, de la fréquence des rotations, de la taille de l'hébergement. Certains médecins-hygiénistes préconisent un délai de 24 heures entre deux réservations.

Nous invitons donc les curistes à libérer l'hébergement le plus tôt possible en matinée et le proposer à nouveau en location fin d'après-midi après nettoyage, désinfection et aération de 5 heures minimum ; Favorisation au maximum de la rotation des hébergements de même nature entre les clients lorsque cela est possible c'est-à-dire laisser un hébergement vacant le plus longtemps possible (5 jours idéalement) entre deux réservations.

A ce jour, les rassemblements de plus de 10 personnes dans les lieux loués sont interdits. Il conviendra donc d'adapter la capacité d'accueil de l'hébergement selon ces dispositions.

- **QUELQUES RECOMMANDATIONS AFIN DE MAINTENIR VOTRE QUALITE D'ACCUEIL ADAPTEE AU CONTEXTE SANITAIRE :**

#### 1. Avant l'arrivée

- 🏠 Réaliser une mise à jour de du site internet (ajouter un message relatif au Covid-19 et les précautions sanitaires mises en œuvre au sein de l'hébergement tout en évitant une communication trop anxiogène)
- 🏠 Mettre à disposition le protocole sanitaire de la station de Capvern Les Bains accessible à tout moment
- 🏠 Mettre à disposition des clients des produits ou services spécifiques comme par exemple :
  - du savon, une solution hydroalcoolique en libre accès dans les espaces communs intérieurs et extérieurs, des mouchoirs en papier sousformat individuel
  - des produits désinfectants recommandés (du type eau de javel dilué à 0.5% ou tout produit validé par la norme EN14476) et des lingettes
  - des informations sur les possibilités de livraison de repas, sur les produits locaux

#### 2. L'accueil et le séjour

##### Lors de l'accueil :

- 🏠 Lors de l'accueil des clients par le propriétaire ou son mandataire, veiller au respect des gestes barrières et à la distance de sécurité d'1 mètre
- 🏠 Porter un masque et demander au client de mettre le sien
- 🏠 Pour la remise des clés, voir ce qui est adapté à son hébergement pour éviter une remise en main

- propre : clé désinfectée laissée sur la porte, boîte à clé sécurisée ou un smart lock avec un digicode
-  Réaliser de préférence l'état des lieux à l'arrivée avec une seule personne de la famille ou du groupe
-  Ne pas porter les bagages des clients
-  Les plateaux ou gestes d'accueil restent naturellement à poursuivre

#### **Lors du séjour :**

-  Afficher la charte d'accueil et de bienvenue éditée par la commune et attestant votre engagement à respecter l'intégralité du protocole et notamment les procédures de nettoyage / désinfection propres aux meublés de tourisme avant l'arrivée des locataires
-  Vous pouvez inviter vos clients à « adhérer » à la charte du comportement solidaire et responsable en mettant notamment à leur disposition des désinfectants et d'autres produits de nettoyage.

### **3. Le départ**

-  Réaliser de préférence l'état des lieux au départ avec une seule personne de la famille ou du groupe
-  Favoriser dans la mesure du possible la dématérialisation des communications, paiements (location et taxe de séjour) et factures (envoi par mail)
-  A chacune de vos rencontres avec le propriétaire ou son mandataire, continuez d'adopter les mesures barrières préconisées : portez un masque, saluez- vous oralement, respectez une distance d'un 1mètre minimum, évitez tous contacts physiques.
-  Nous vous invitons à vous munir de masques, de solution hydroalcoolique, pour vous assurer une continuité sanitaire de qualité durant votre séjour.

## CHARTRE DU COMPORTEMENT SOLIDAIRE ET RESPONSABLE EN LOCATION DE MEUBLES DE TOURISME

Parce que la lutte contre cette crise sanitaire est l'affaire de tous, nous vous invitons, tout au long de votre séjour, à soutenir cet effort collectif en adhérant activement à la « Charte du comportement solidaire et responsable » en suivant, autant que faire se peut, les propositions suivantes

### Gestes à favoriser durant votre séjour :

-  Ventilez l'hébergement en procédant à une aération régulière par ouverture des fenêtres au moins 10 à 20 minutes matin et soir
-  Lavez-vous les mains soigneusement avant et après chaque étape de nettoyage. 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 **70% d'alcool** (idéalement une solution hydroalcoolique).
-  Lavez la vaisselle avec une eau très chaude ou au lave-vaisselle à 60 °
-  Nettoyez et désinfectez régulièrement les surfaces et objets touchés

### Gestes à éviter dans le nettoyage du logement pour ne pas mettre le virus en suspension :

-  La pulvérisation de produits directement sur les surfaces
-  L'aspiration des sols
-  L'utilisation d'éponges et chiffons : préférez les lingettes jetables

### En arrivant à l'hébergement après les courses ou le marché

-  Déposer les sacs au sol, éliminer tous les emballages possibles
-  Se laver les mains
-  Ranger les courses
-  Se laver les mains à nouveau

### Gestion des déchets

-  Prévoir un sac poubelle dédié aux déchets à risques (masques, gants, mouchoirs jetables, bandeaux de nettoyage, etc.)
-  Doubler ce sac poubelle, puis attendre 24h avant de le jeter dans la filière des ordures ménagères.

### Bon à savoir :

-  L'eau de Javel domestique diluée à 0.5%, les produits d'entretien (validés par la norme EN14476) avec au moins 70 % d'alcool et la plupart des désinfectants enregistrés par l'agence de protection de l'environnement sont considérés comme efficaces contre le coronavirus.
-  Ne mélangez jamais l'eau de javel domestique avec de l'ammoniaque ou avec d'autres produits d'entretien car cela peut libérer des gaz toxiques

### Avant votre départ

-  Il est essentiel que vous ayez lavé et rangé toute la vaisselle, débarrassé la table et le lave-vaisselle, vidé et nettoyé le réfrigérateur et le congélateur, nettoyé le four et la plaque de cuisson.
-  Utilisez les sacs fournis pour y déposer tout le linge mis à votre disposition (draps, serviettes de toilette, torchons, etc.).
-  Regroupez les sacs à l'endroit communiqué par le propriétaire

Nous vous remercions très chaleureusement de toute l'attention que vous portez au maintien de l'hygiène et de la qualité sanitaire de l'hébergement que vous occupez et nous vous souhaitons un agréable séjour.