

# COVID-19

Guide des bonnes pratiques sanitaires

**POUR LES PROFESSIONNELS CHR**

Cafés, Hôtels, Restaurants à Madagascar



JUIN 2020



# EDITO

---

Faire barrière à la propagation du coronavirus est l'affaire de tous afin de protéger notre source de revenus et notre outil de travail que nous soyons hôtelier, restaurateur ou acteur du tourisme à Madagascar.

Ensemble soyons vigilants pour faire revenir nos clients, qu'ils soient nationaux ou internationaux. Rassurez vos collaborateurs en matière de prévention et soyez proactifs, ils jouent un rôle important pour limiter la propagation du virus. Il est donc important de les sensibiliser et de bien les former sur les mesures d'hygiène et de sécurité à mettre en place.

Ce guide sanitaire a été élaboré par les organisations professionnelles représentatives du secteur CHR afin de donner aux entreprises les consignes sanitaires nécessaires à l'exercice de leur activité dans le respect de la sécurité et de la santé de l'ensemble des salariés. Ce protocole sanitaire a vocation à s'appliquer le temps de l'épidémie de covid-19, et pourra évoluer selon les instructions gouvernementales.



## UN GUIDE SANITAIRE POUR UNE REPRISE D'ACTIVITÉ DANS LES MEILLEURES CONDITIONS



### Rassurer les salariés

En attestant de l'application de pratiques sanitaires adaptées



### Rassurer les clients

Grâce à un guide disponible dans les établissements et sur les sites officiels



### Standardiser les pratiques

Via un standard commun co-construit avec la filière et les autorités locales

#### **Vous trouverez dans ce guide :**

- Les mesures sanitaires incontournables qui doivent impérativement être mises en place
- Des recommandations : critères vivement conseillés pour renforcer les mesures obligatoires

# SOMMAIRE

---

## COVID-19 : CE QU'IL FAUT SAVOIR

1   Rappel des risques de transmission .....	01
2   Rappel des symptômes .....	01
3   Rappel des gestes barrières .....	02

## TRONC COMMUN À TOUS LES MÉTIERS

4   Comment se laver les mains ? .....	03
5   Comment mettre, porter puis enlever un masque ? .....	04
6   Comment gérer vos déchets ? .....	05
7   Quels affichages mettre en place ? .....	05
8   Comment gérer son stress en cette période de crise sanitaire ? .....	06
9   Comment gérer une personne présentant des symptômes ? .....	07
10   Quelles nouvelles habitudes à prendre ? .....	08

## FOCUS MÉTIERS

11   Réception / Accueil .....	11
12   Hébergement (Chambres, Bungalows) .....	13
13   Espaces et sanitaires communs .....	15
14   Blanchisserie .....	17
15   Restaurant / Bar / Petits-déjeuners .....	19
16   Cuisine .....	21
17   Fitness / Piscine / Spa .....	23
18   Espaces verts et techniques .....	25
19   Sécurité .....	27



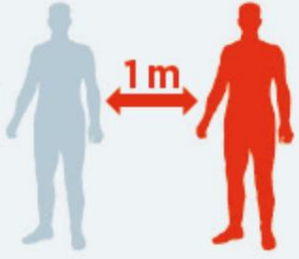
# COVID-19 : CE QU'IL FAUT SAVOIR

## 1 | Quels sont les risques de transmission du Covid-19 ?

### Transmission

**Par voie aérienne**  
Par les **postillons** émis lorsqu'une personne infectée **tousse** ou **éternue**.

Distance minimale de sécurité avec une personne infectée : **1 m**

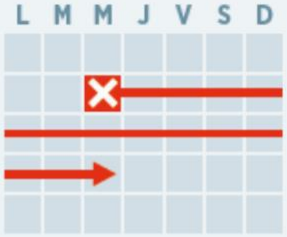


**Par contact**  
En se touchant les **yeux**, la **bouche**, ou le **nez** avec **les mains** après avoir été en contact avec une **surface contaminée**.

### Durée d'incubation

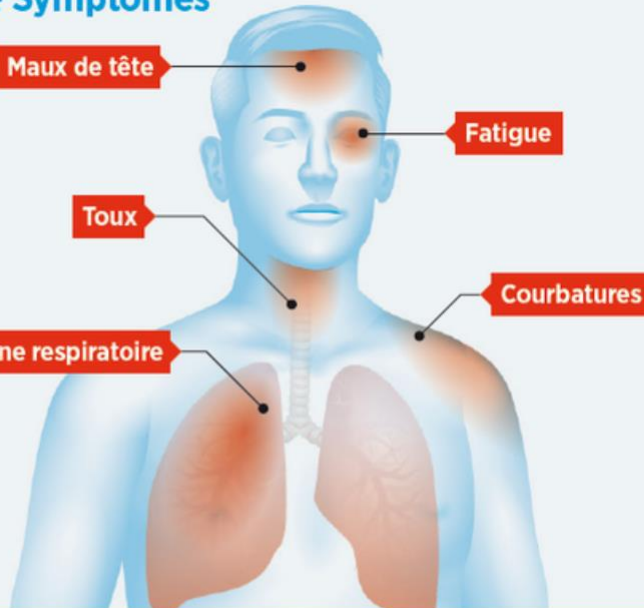
**14 jours**  
après le dernier contact à risque

L	M	M	J	V	S	D
			X			



## 2 | Quels sont les symptômes du Covid-19 ?

### Symptômes



Maux de tête

Fatigue

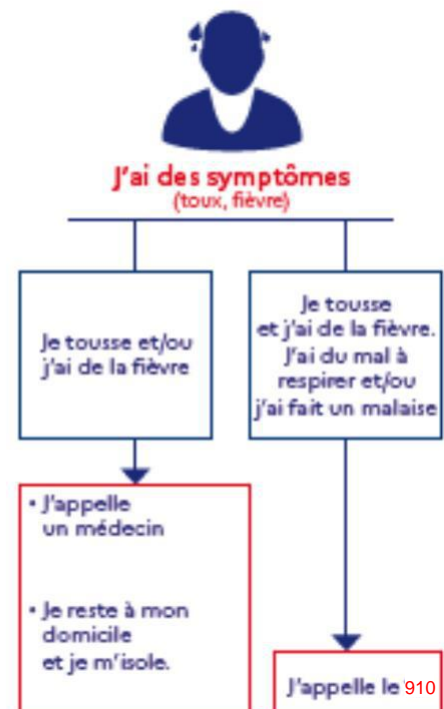
Toux

Courbatures

Gêne respiratoire

Surveiller l'apparition de symptômes d'infection : difficultés respiratoires, fièvre supérieure ou égale à 38 °C, frissons, fatigue intense, douleurs musculaires inhabituelles, maux de tête.

NUMEROS D'URGENCE  
910 ou 911



# COVID-19 : CE QU'IL FAUT SAVOIR

## 3 | Quels sont les gestes barrières ?

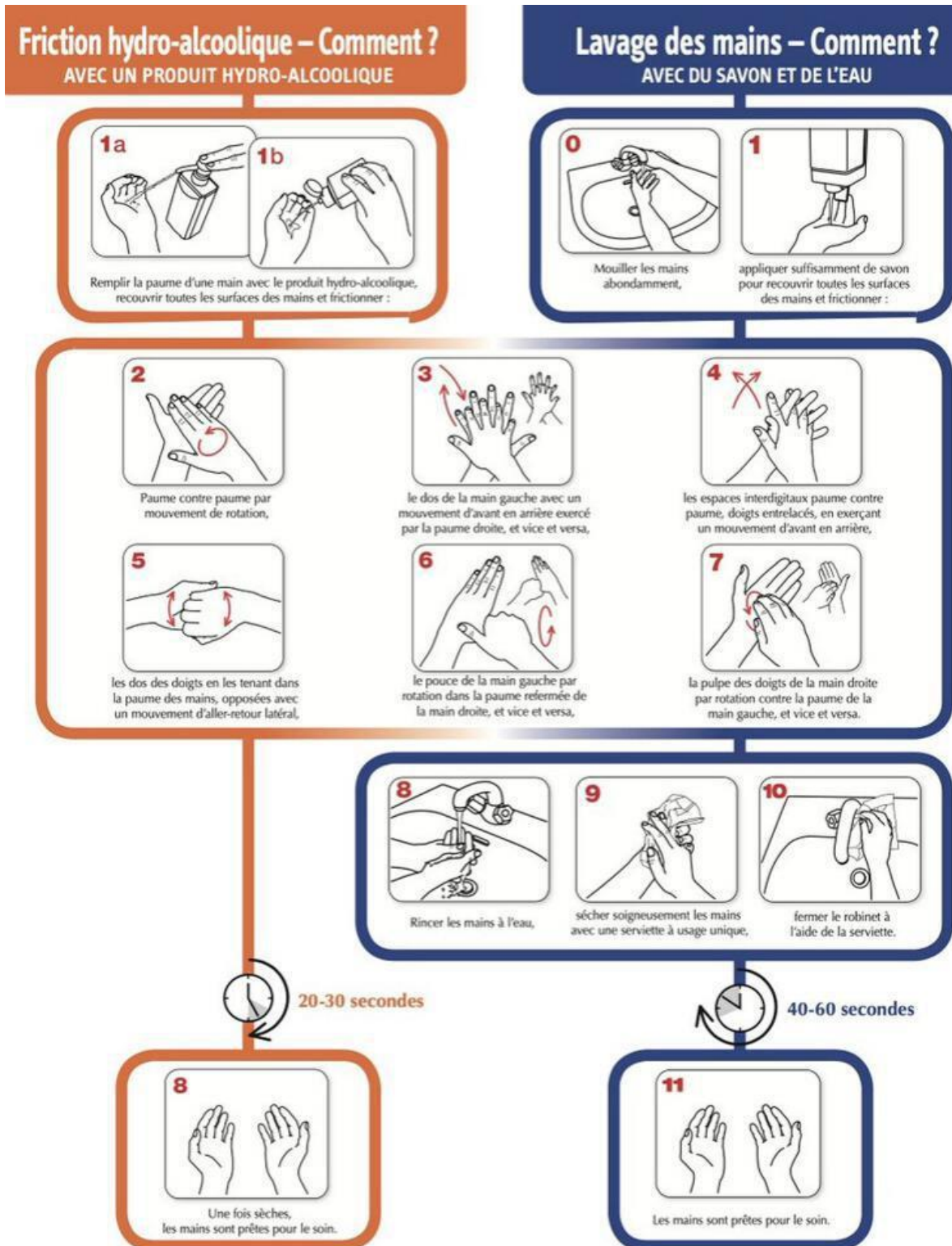
- Bien se laver les mains régulièrement (toutes les heures) pendant 40 secondes minimum avec de l'eau et du savon, s'il est impossible de se laver les mains avec de l'eau et du savon, vous pouvez utiliser un désinfectant ou un gel hydro alcoolique pour les mains à base d'alcool d'un minimum de 60% de concentration ;
- Tousser dans le pli du coude ;
- Eviter de porter ses mains au visage ;
- Eviter les contacts avec des gens malades ;
- Demeurer à la maison si vous avez des symptômes de la grippe (Fièvre, toux, maux de tête, courbatures...) ;
- Eviter les poignées de main et les accolades ;
- Garder une distance de 1m au moins ;
- Porter le masque obligatoirement sur son lieu de travail à tout moment. (Le masque doit couvrir la bouche et le nez pour éviter la contamination lors de la respiration au cas où il y aurait des particules de virus dans l'air).



# TRONC COMMUN À TOUS LES MÉTIERS

## 4 | Comment se laver les mains ?

Se laver les mains au savon et à l'eau lorsqu'elles sont visiblement souillées, sinon utilisez la friction hydro-alcoolique :



# TRONC COMMUN À TOUS LES MÉTIERS

## 5 | Comment mettre, porter puis enlever un masque ?

Les masques certifiés ne sont pas obligatoires. Les masques peuvent être lavables, faits maison aux conditions qu'ils répondent aux caractéristiques des normes AFNOR.

### Comment porter son masque

- 

1 Friction des mains par solution hydro-alcoolique ou lavage à l'eau et au savon
- 

2 Prenez le masque, le bord rigide vers le haut et marque ou face colorée à l'extérieur. Placez-le sur le visage en le tenant par les lacets supérieurs
- 

3 Nouez les lacets supérieurs sur le haut de la tête, puis nouez les lacets inférieurs au niveau de la nuque. Ne pas tenir compte de cette étape si masque à élastique
- 

4 Pincez le haut du masque sur la racine du nez
- 

5 Abaissez le bas du masque sous le menton
- 

6 À partir de cet instant ne portez plus les mains sur votre masque. Changez-le après quatre heures ou dès qu'il est mouillé
- 

7 Avant retrait du masque, friction des mains par solution hydro-alcoolique ou à défaut lavage à l'eau et au savon
- 

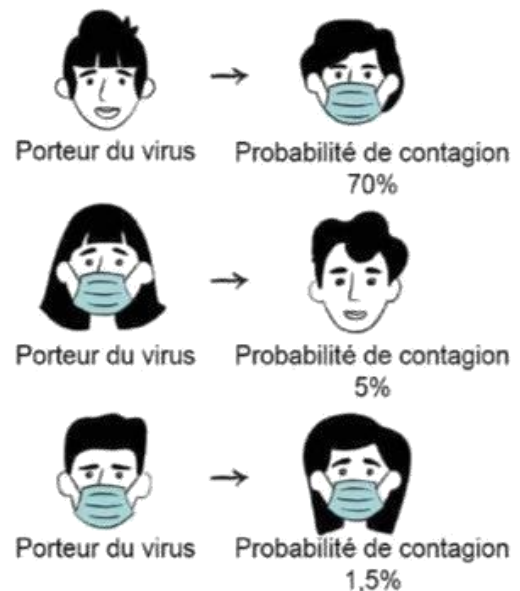
8 Ôtez le masque en veillant à ne toucher que les lacets/élastiques. Détacher ceux du bas, puis ceux du haut
- 

9 Jetez le masque dans une poubelle (DASRI ou filière disponible), puis lavez-vous les mains ou utilisez une solution hydro-alcoolique

### Comment utiliser son masque



### Pourquoi porter un masque



Le masque doit couvrir le nez, la bouche et le menton. Une fois que le masque est bien en place, il ne faut jamais le toucher avec les mains mais l'ajuster et le manipuler par les élastiques. Sinon, la partie filtrante ne le serait plus, elle ne sera plus propre, ni hermétique.

# TRONC COMMUN À TOUS LES MÉTIERS

## 6 | Comment gérer vos déchets ?

- Réduisez au maximum votre production de déchets.
- Ne rien déposer hors des poubelles.
- Si possible, munissez-vous de gants pour déposer vos sacs dans la poubelle. Puis, à votre retour nettoyez les gants à l'eau savonneuse, puis lavez-vous les mains.

Pour les déchets susceptibles d'être contaminés (salariés et clients) :



## 7 | Quels affichages mettre en place ?

***Informier et prévenir, pour vous protéger et protéger vos salariés comme vos clients.***

Pour les salariés :

- Où ? Sur les panneaux d'affichages obligatoires, à l'entrée employés, dans les vestiaires, en salle de pause.
- Quoi ? Gestes barrières ; Consignes de lavage des mains ; Nouvelles procédures et organisations de travail ; Rendez-vous aux réunions ou formations spécifiques ; Horaires des temps d'échange entre direction et salariés.
- Comment ? En Malagasy et Français et/ou avec des pictogrammes.

Pour les clients :

- Où ? À l'entrée, à la réception/accueil, dans les parties communes et ascenseurs, dans les sanitaires collectifs, dans les chambres, dans la salle de restauration et dans les cuisines, à la piscine/spa...
- Quoi ? Initiatives mises en place pour garantir la sécurité sanitaire pendant le séjour ; Gestes barrières et distanciation physique ; Invitation à adopter une bonne hygiène des mains ; Port du masque en cas de symptômes ; Modalités et/ou fréquence de désinfection de tel ou tel lieu ; Nouvelles organisations et modalités d'accès aux services de l'établissement ; Fermeture ou modification du fonctionnement de certains services.
- Comment ? En plusieurs langues et/ou avec des pictogrammes. Mettre également en place un marquage au sol pour faciliter la distanciation physique dans les files d'attente (réception, petit-déjeuner...).

Pour les fournisseurs ou sous-traitants :

- Où ? À l'accueil des fournisseurs, prestataires et sous-traitants (quai de livraison...), en amont de leur venue par email.
- Quoi ? Nouvelles procédures et organisations des interventions.
- Comment ? En Malagasy et Français et/ou avec des pictogrammes



# TRONC COMMUN À TOUS LES MÉTIERS

## 8 | Comment gérer son stress en cette période de crise ?

Rassurer ses collaborateurs est primordial pour qu'ils puissent appliquer sereinement les mesures sanitaires nécessaires à leur sécurité, à celle de leurs collègues et à celle des clients. Ce guide explique par quels moyens minimiser les risques de contamination, et créer un environnement de travail adapté à cette situation.

Néanmoins voici quelques conseils pratiques pour mieux gérer les émotions liées au Covid-19 :



**C'est normal** de se sentir triste, stressé, désorienté, en colère ou effrayé lors d'une crise.

Parler à quelqu'un en qui vous avez confiance peut vous aider.



**Vérifiez ce dont vous entendez parler sur le Coronavirus.**

Tenez-vous informés et à jour ; utilisez des sources de confiance comme les autorités sanitaires, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), ou la Croix-Rouge.



**Pas d'inquiétude ni d'agitation inutiles !**

Réduisez le temps que vous et votre famille passez à lire ou à regarder des informations que vous trouvez pénibles.



**Utilisez les techniques qui ont déjà marché pour vous lors d'événements passés.**

Utilisez ces compétences pour vous aider à gérer vos émotions durant cette épidémie.



**Si vous devez rester à la maison, maintenez un mode de vie sain.**

Des repas équilibrés, un bon sommeil, de l'exercice et un contact social avec votre famille et vos amis à la maison et à distance.



**Gérez sainement toutes vos émotions.**

Si vous vous sentez submergé, parlez-en à un professionnel de santé. Il vous orientera vers un soutien psychologique ou médical en fonction de vos besoins.

## 9 | Comment gérer une personne présentant des symptômes?

### A/ Si l'un de vos salariés présente des symptômes

- Le responsable hygiène doit veiller à la santé des collaborateurs et suspendre l'activité de toute personne présentant un risque ou des signes de contamination.
- En cas de contamination ou de suspicion de contamination d'un collaborateur, se reporter aux consignes en cas de symptômes et avertir la brigade d'intervention Covid-19.
- En cas de symptôme évocateurs survenant sur le lieu de travail :
  - Isoler le salarié (dans une chambre),
  - Eviter les contacts avec les collègues (garder une distance de plus d'un mètre)
  - Appliquer les gestes barrières et organiser le retour à domicile
  - Le salarié contacte son médecin traitant
  - Appeler le **910** seulement en cas d'urgence
  - Informer les autres salariés d'un cas potentiel

### B/ Si l'un de vos clients présente des symptômes

Dresser une liste des professionnels de santé autour de l'hôtel (noms, distances, coordonnées) et indiquer ces informations dans un livret d'accueil dans les chambres.

*Pendant son séjour :*

- Inviter le client à se faire connaître en appelant la réception. Celle-ci lui indiquera la marche à suivre.
- Inciter le client à rester isolé dans sa chambre (logement) en attendant l'avis du médecin.
- S'assurer qu'il dispose de masques et de savon, sinon lui en déposer au pied de sa porte.

*Après son départ :*

- Consigner la zone concernée (chambre...) pendant 4 heures par un balisage
- Aérer la pièce quand c'est possible. Avant de nettoyer les surfaces de l'espace occupé par le client malade, attendez au minimum 4 heures et de préférence 12 à 24 h si cela est possible, afin de réduire le risque d'exposition.

Dans les deux cas (A et B), le coronavirus pouvant probablement survivre plus de 3 heures sur des surfaces sèches, procéder à un nettoyage humide des points de contact, des surfaces et des sols. Suivre le protocole de gestion des déchets. Mettre en place la procédure spéciale de traitement du linge.

## 10 | Quelles nouvelles habitudes mettre en place ?

1/3

### Identifier puis nommer un référent COVID au sein de votre structure.

Son rôle consiste à :

- Former tous les collaborateurs de l'établissement sur les nouvelles procédures mises en place dans leur département respectif.
- Vérifier la mise en œuvre des gestes barrières et des bonnes pratiques sur chaque poste de travail, ainsi que tout au long du parcours client.
- S'assurer de la visibilité des consignes d'hygiène et sécurité dans l'établissement, dans les parties communes de l'hôtel ou du restaurant ainsi que dans les locaux du personnel.
- S'assurer de l'approvisionnement permanent des consommables dans tous les services de l'établissement, il s'assure de ne pas être en rupture des consommables suivants :
  - Gel hydroalcoolique ;
  - Gants vinyle ;
  - Masques ;
  - Lingettes de désinfection ;
  - Eau de javel, ou solution de désinfection ;
  - Savon liquide ;
  - Essuies main jetables ;
  - Sacs poubelles.

### Entrée et sortie en entreprise

- Demander aux salariés présentant des symptômes grippaux de ne pas venir dans l'entreprise.
- Interdire l'entrée à toute personne extérieure présentant des symptômes tels que fièvre, toux, courbatures, difficultés pour respirer.
- Organiser des prises de services à des horaires décalés, évitez les embauches et débauches collectives. Modifier éventuellement les amplitudes horaires, fractionner les pauses, augmenter le temps dédié au nettoyage.
- La prise de température quotidienne, avec thermomètre est recommandée.
- Vestiaires : limiter le nombre de salariés présents en même temps, veiller à garder une distance de 1mètre entre les personnes physiques. Marquage au sol vivement recommandé.
- Lavage des mains systématique à l'entrée et à la sortie des vestiaires.
- S'assurer qu'il y a gel, savon, essuie main à usage unique, mouchoirs à usage unique, poubelles en accès facile.
- Tenue de ville différente de la tenue de travail qui doit rester dans l'entreprise.
- Bloquer les portes en position ouverte, si les portes ne sont pas automatiques.
- Mettre en place des accès entrée/sortie bien différenciés (dans le temps ou l'espace) afin d'éviter le croisement des personnes, par exemple en les matérialisant au sol.

## 10 | Quelles nouvelles habitudes mettre en place ?

2/3

### Réception / clients – livreurs

- Demander un lavage de mains systématique ou une désinfection par gel hydro-alcoolique à chaque personne entrant dans l'entreprise
- Interdire tout contact direct avec les salariés
- Réception des colis et courrier/ ne pas les ouvrir si possible avant 24 h. Les entreposer dans un endroit réservé.
- Lavage des mains systématique après manipulation du courrier ou des colis

### Poste de travail

- Aération régulière des locaux au moins 2 à 3 fois par jour pendant 15 min
- Règle de distanciation / éloignement de 1 mètre
- Port du masque obligatoire
- Pas de poste face à face / préférer les postes en quinconce. Si poste face à face inévitable / mise en place d'un plexiglas ou port d'un masque et d'une visière.
- Pour le personnel d'accueil, prévoir un guichet permettant d'isoler ou d'éloigner le salarié du public
- Le télétravail doit être mis en place chaque fois que possible et les réunions en visio-conférence.
- Gel hydroalcoolique disponible sur chaque poste de travail
- Prévoir un roulement pour le lavage des mains toutes les 2 heures
- Pas d'objet personnel sur le poste de travail
- Pas de restauration sur le poste de travail
- Pas de prêt d'objets (stylo, téléphone...)
- Désinfection systématique des outils utilisés par plusieurs salariés à chaque changement d'utilisateur
- Pas de ventilateur électrique individuel ni de climatiseur

### Pauses et réfectoire

- Limiter le nombre de salariés par pause (organiser un roulement, augmenter les plages horaires, échelonner)
- Respecter les règles de distance physique
- Supprimer les fontaines à eau avec bec
- Supprimer les machines à café communes, les micro-ondes, les réfrigérateurs sauf si une désinfection est possible entre chaque utilisation
- Privilégiez les couverts individuels

## 10 | Quelles nouvelles habitudes mettre en place ?

3/3

### Déplacements

- Éviter au maximum les déplacements / privilégier le téléphone ou la visio-conférence
- Si un déplacement est indispensable / Si 3 salariés : 1 à l'avant et 2 à l'arrière, dans les véhicules 5 places avec masque
- Désinfection avant et après chaque utilisation des véhicules d'entreprise
- Pour les commerciaux ou livreurs ou chauffeurs prévoir du gel hydro-alcoolique dans le véhicule

### Nettoyage du poste de travail

Mettre en place une traçabilité des opérations de nettoyage. Il doit se faire avec des produits désinfectants virucides.

Par le salarié avant et après la prise de poste et pendant si nécessaire :

- Désinfection régulière des plans de travail
- Désinfection régulière des poignées de portes, interrupteurs, boutons d'ascenseur, rampes, robinets,
- Désinfection des claviers, souris, imprimantes, photocopieur...
- Désinfection du terminal de carte bancaire

### Nettoyage quotidien des sols

- À l'humide, l'aspirateur est déconseillé, sauf si toute autre solution de nettoyage est impossible
- Nettoyage du sol avec bandeau à usage unique imprégné d'un produit détergent puis rinçage à l'eau avec autre bandeau puis séchage et désinfection avec eau de javel diluée dans de l'eau froide (1 litre de javel à 2,6% et 4 litres d'eau) avec nouveau bandeau.

### Équipement de Protection Individuel (EPI)

- Masque obligatoire. Attention le port du masque ne dispense pas de l'application des gestes barrières.
- Gants non obligatoires : un lavage des mains bien effectué est tout aussi efficace.
- Si port de gants à usage unique, les enlever sans se souiller les mains, puis les jeter immédiatement après usage dans une poubelle fermée avec commande podale.
- Visière : permet la protection des yeux et du visage. Ne remplace pas le masque car ne protège pas les voies respiratoires, vient en complément.

NB 1 : Les fiches de données de sécurité (FDS) des produits de nettoyage et des désinfectants que vous utilisez doivent être facilement accessibles. Veillez à respecter les conditions d'utilisation, les dosages recommandés et le port éventuel d'EPI. Restez vigilant à la date d'expiration des produits.

NB 2 : Les opérations de désinfections ne doivent être réalisées que lorsque strictement nécessaires (l'usage répétitif du désinfectant peut créer des micro-organismes résistants au désinfectant).

## 11 | Protocoles Réception / Accueil



### LES INCONTOURNABLES

1. Maîtriser les flux par un marquage au sol, par un circuit fléché évitant les croisements et en faisant entrer les clients un par un, avec 1 mètre de distance.
2. Mettre en place un distributeur automatique de gel hydroalcoolique (sinon manipulé par le réceptionniste). Sinon, indiquer les sanitaires avec savon les plus proches.
3. Si la réception ne peut pas être équipée d'une vitre, d'un plexi ou d'une visière, veiller scrupuleusement au respect des distances. Privilégier le paiement sans contact lorsque possible.
4. Utiliser un support lavable si le paiement est effectué en monnaie, et pour la remise des clés ou de documents. Installer une boîte ou un panier pour récupérer les clés au départ du client.
5. Nettoyer et désinfecter régulièrement les points de contact : TPE (terminal de paiement électronique), téléphones, claviers d'ordinateur, autres surfaces touchées, ...).
6. Former l'équipe de réception sur la procédure à suivre en cas de suspicion de contamination au COVID-19, pour savoir guider le client concerné, par téléphone.
7. Optimiser les rondes de nuit en incluant la désinfection des principaux points de contact parmi la check-list de la tournée.
8. Veiller au suivi du plan de nettoyage (affichage d'une fiche de passage horodatée et signée).



## 11 | Protocoles Réception / Accueil



### LES RECOMMANDATIONS

9. Faciliter les réservations par téléphone, e-mail, site web et fixer des heures d'arrivée à respecter afin d'échelonner la présence des clients dans la salle de réception.
10. Suspendre le service des bagages (les clients portent leurs bagages) ou désinfection des bagages par les clients et désinfection des mains entre chaque bagage par le porteur ;
11. Développer les check-in et check-out sans contact. Envoyer le projet de facture par email la veille de son départ, pour qu'il en prenne connaissance.
12. Si le client souhaite une facture acquittée, l'informer de l'envoi par défaut sous format électronique.
13. Attribuer, si possible, des outils de travail individuels : téléphone, ordinateur, tablette, stylo, casque et micro... à désinfecter à chaque changement de shift.
14. Mettre à disposition des clients, sur demande, des produits d'accueil et d'hygiène, stylos et papiers, qui ne sont plus proposés dans les chambres.

### Les + écoresponsables

- + Incitez vos clients à réserver en direct, sur votre site web, plutôt que de passer par un OTA (Online Tourism Agency). En cas de différence de prix en défaveur de la réservation directe, proposez une réduction pour vous aligner ou reversez la différence à une organisation caritative locale.
- + Supprimez l'accès à la presse papier, proposez une solution digitale. Suspendez les fontaines à eau et les machines à cafés destinées au public. Une gourde (en verre, en bois ou en métal), peut être offerte aux clients en longue durée.
- + Informez vos clients sur les activités en extérieur (randonnées...) situés à proximité, qui permettent de découvrir la région, bien souvent à l'écart de la foule.

## 12 | Protocoles Hébergement (chambres, bungalows...)



### LES INCONTOURNABLES

1. Adaptez le plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement en prévoyant la conduite à tenir en présence de linge manifestement souillé (protection individuelle...).
2. Attendez et Aérez 3h – après le départ du client avant de débiter un nettoyage à blanc. Pour éviter la disparition du linge de toilette faire un suivi du linge remis à chaque client. Aérez au moins 15 min plusieurs fois par jour.
3. Vérifiez que les informations à destination du client, sur la nouvelle organisation de l'établissement, soient bien en place. Lui suggérer de participer à certains actes (dépôt des serviettes dans la douche, respect des gestes barrières...).
4. Si l'utilisation d'équipement comme l'aspirateur pour la moquette est indispensable, choisir un créneau ou il n'y pas de circulation dans la zone ou la pièce au cas où il y aurait des projections de particules dans l'air qui pourraient être inhalées.
5. Ne pas secouer la literie ou les serviettes et éviter tout contact du visage avec la literie, les serviettes, ou tout objet qui aurait pu être en contact avec un client.
6. Lors de la désinfection des chambres, ne pas surdoser les produits. Respecter les consignes de dosage, température de l'eau (60 degré ou eau bouillante) temps de contact... Si possible revenir en milieu d'après-midi dans les chambres pour passer du désinfectant sur les points de contact de la chambre.
7. Nettoyer avec un soin particulier les poignées, interrupteurs, robinets, dispenser, bouton de chasse d'eau, télécommandes, téléphone, coffre, sèche-cheveux, électro-ménager, plateau de courtoisie, chaises, accoudoirs... et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main.
8. Ne pas changer les produits d'accueil en salle de bain pour les recouches, indiquer qu'ils sont disponibles sur demande à la réception.
9. Après le départ du client, récupérer et stocker séparément les produits non utilisés puis noter la date de la semaine sur le carton de stockage. Attendre 24 à 48 heures pour y toucher.
10. Mettre les draps et serviettes utilisés par les clients dans le panier ou le sac immédiatement.
11. Veiller au respect des distances et le croisement entre propre et sale (linge, draps, poubelles...).
12. Ne pas stocker le linge souillé dans des locaux ouverts aux salariés.
13. Se laver systématiquement les mains à l'eau et savon ou au gel hydroalcoolique entre deux chambres.



## 12 | Protocoles Hébergement (chambres, bungalows...)



### LES RECOMMANDATIONS

1. Adapter le plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement :
  - en évitant le travail à deux ou en le limitant aux tâches qui le nécessitent en raison de leur pénibilité,
  - en évitant que les salariés se croisent, organiser une marche en avant,
  - en augmentant les temps attribués pour le nettoyage d'une chambre
  - en prévoyant les précautions à prendre pour la manipulation des draps potentiellement contaminés, les recouches sont déconseillées, si le client exige le nettoyage de sa chambre, le transférer le dans une chambre propre , si ce n'est pas possible comme pour les maison d'hôte, exiger que le client aère sa chambre 3 heures avant le ménage et port de gant obligatoire changer les draps et le nettoyage des surfaces ou un risque de contamination manuelle est possible.
2. Attribuer dans la mesure du possible un chariot (ou autre) et des outils de travail individuels.
3. Préparer minutieusement son chariot ou son panier individuel, pour ne rien oublier (dont gants de ménage, gel hydroalcoolique, masques...).
4. Enlever les cartes et menus, flyers, couvre-lits et coussins décoratifs puis préciser que les stylos et carnets papiers sont disponibles sur demande à la réception.
5. Ajuster le linge de salle de bain selon le nombre d'occupants.
6. Indiquer, par exemple, sur la porte de la chambre que personne n'y est entré depuis son nettoyage complet !
7. Les guides et chauffeurs ne peuvent être logés à plus de deux dans la même chambre.
8. Les guides et chauffeurs doivent respecter une distance d'1m lors des pauses pour se restaurer ou s'installer en quinconce.

### Les + écoresponsables

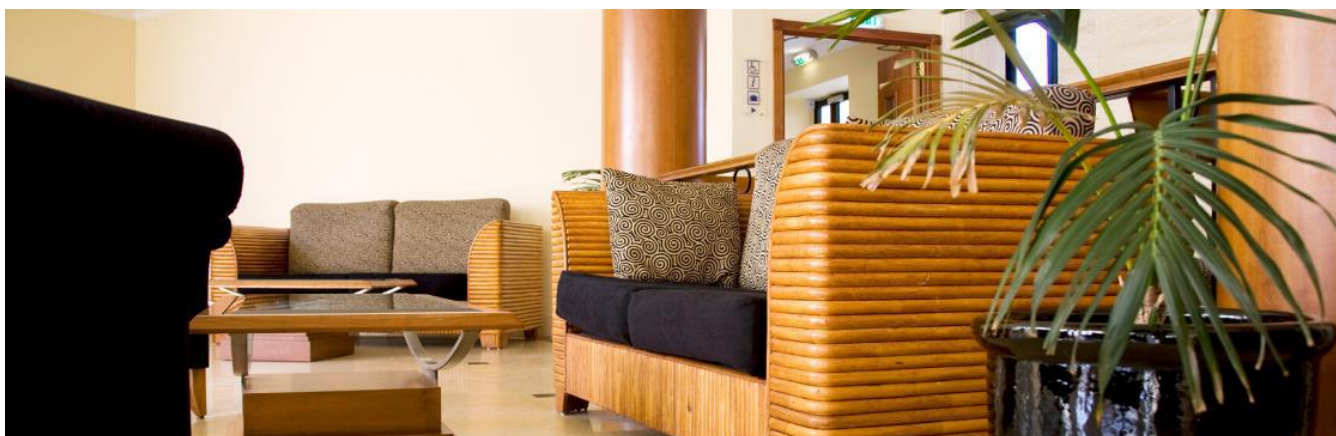
- + Sauf établissement de luxe, ne changez pas les draps avant 3 nuits en recouches, sauf si leur état le nécessite. Cela permet de réduire les volumes de linge à nettoyer, donc une moindre consommation d'eau et de produits lessiviels.
- + Proposez aux clients qui demandent de reporter le nettoyage de leur chambre que l'économie générée soit reversée à une association caritative (forfait à évaluer).
- + Indiquez clairement que les lingettes usagées doivent être mises à la poubelle uniquement. Interdisez de les jeter aux toilettes, sous risque de boucher les canalisations et de perturber les systèmes d'assainissement.

## 13 | Protocoles Espaces et sanitaires communs



### LES INCONTOURNABLES

1. Augmenter la fréquence du nettoyage des parties communes.
2. Intervenir de préférence sans la présence d'un autre salarié ni de client.
3. Aérer au moins 15 min. plusieurs fois par jour et laisser le soleil rentrer lorsque cela est possible.
4. Si l'utilisation d'équipement comme l'aspirateur pour la moquette est indispensable, choisir un créneau ou il n'y pas de circulation dans la zone ou la pièce au cas où il y aurait des projections de particules dans l'air qui pourraient être inhalées.
5. Désactiver les sèche-mains électriques et désinfecter les brosses WC le plus souvent possible.
6. Augmenter la fréquence du nettoyage des parties communes.
7. Mettre en place des outils de traçabilité des actions de nettoyage : nominatifs, horodatés et signés par chaque collaborateur, à chaque passage.
8. Vérifier toutes les 3 heures la présence de savon dans les sanitaires.
9. Afficher les mesures barrières et les recommandations de lavage régulier des mains.
10. Installer un distributeur automatique de gel hydroalcoolique dans les principaux lieux de passage.
11. Espacer à 1m les sièges et tables disponibles. Eventuellement réduire la capacité d'accueil du lieu.
12. Eventuellement fermer un lavabo sur deux dans les toilettes pour avoir plus de 1 m. d'écart entre chaque.
13. Gérer l'attente au bloc sanitaire en matérialisant une file et en limitant le nombre de personne en même temps.
14. Désinfecter les boutons d'ascenseur toutes les 2 heures.



## 13 | Protocoles Espaces et sanitaires communs



### LES RECOMMANDATIONS

15. Placer un avertissement indiquant lavage en cours, et fermer les sanitaires le temps du nettoyage.
16. Préférer un lavage-désinfection humide.
17. Maintenir les portes des sanitaires ouvertes.
18. Désinstaller le business center (ou laissez juste un écran diffusant des informations locales), les réfrigérateurs partagés, ainsi que les machines à boissons ou distributeurs qui étaient en libre accès.
19. Créer un sens de circulation pour limiter les croisements, avec marquage au sol quand la structure du bâtiment le permet.
20. Inciter par un affichage à prendre l'ascenseur un par un (ou par famille, ou deux par deux s'il fait plus de 4 m<sup>2</sup>) pour le respect de la distanciation physique
21. Réduire la climatisation au strict nécessaire. Nettoyer plus souvent les filtres des climatiseurs et des centrales de traitement de l'air. Préférer l'usage de filtres à air haute efficacité. Désactiver la recirculation de l'air

### Les + écoresponsables

- + Proposez à vos clients de prendre les escaliers pour descendre. C'est bon pour la santé et les ascenseurs sont un des principaux postes de consommation électrique.
- + Sectorisez et automatisez l'éclairage artificiel en installant des détecteurs de présence pour les circulations intérieures. Si possible, à partir de minuit, baissez les éclairages extérieurs et de l'accueil, et éteignez les façades.
- + Installez des robinets à détection de présence ou à commande par pédale. Dans certains sites, la mise en place de toilettes sèches permettra de réduire l'affluence aux sanitaires « à eau ». Les conditions de traitement des matières issues de ces toilettes sèches doivent néanmoins être prévues au préalable.
- + Optez pour du gel hydro-alcoolique dont les substances sont issues de l'agriculture biologique (alcool et glycérine).

## 14 | Protocoles Blanchisserie



### LES INCONTOURNABLES

1. Organiser le planning et les espaces de travail pour limiter le nombre de personnes, les interactions et maintenir une distanciation physique de 1 mètre.
2. Adopter des outils de travail individuels si possible.
3. Prévoir une zone spécifique pour entreposer le linge sale.
4. Stocker le linge propre dans des endroits fermés
5. Gérer le linge sale avec une tenue adaptée (manches longues) et avec des gants. Changer de vêtement de travail quotidiennement.
6. Les laver dans un cycle à 60°C minimum. En l'absence de machine, tremper le linge 15 minutes dans l'eau bouillante ou repasser le plus chaud possible pour les draps, serviettes de toilettes et linge de table.
7. Ne secouer pas les draps et le linge. Ne plaquer pas les draps et le linge contre vous.
8. Lors du lavage du linge à la main ne pas utiliser de brosse. Le port de lunettes ou visière est obligatoire ou éviter les éclaboussures sur le visage. Le linge peut être séché en plein air mais doit être repasser ensuite.
9. Mettre en place un protocole pour gérer et nettoyer tout linge ou tenue potentiellement contaminée (de la chambre jusqu'à la buanderie), par exemple avec des sacs identifiables, fermés hermétiquement et jetables.
10. Établir un plan de nettoyage avec périodicité (plusieurs fois par jour) et suivi : des surfaces de travail, des outils, poignées de portes et boutons, lave-linge, sèche-linge, calandreuse, fers à repasser... plus généralement tout objet ou surface susceptible d'avoir été en contact avec les mains.



## 14 | Protocoles Blanchisserie



### LES RECOMMANDATIONS

11. Rester vigilants sur le respect de la marche en avant et éviter le croisement entre propre et sale.
12. Matérialiser au sol les circulations.
13. Anticiper la veille pour le lendemain la remise du linge propre aux cuisiniers et aux autres services, par exemple dans des sacs ou cabas nominatifs à réutiliser.
14. Ne plus traiter le linge client.

#### Pour le traitement du linge en extérieur

15. Demander à la société gérant les livraisons de linge de housser le linge pour éviter tout contact avec le linge propre.
16. Proposer deux jours de livraisons distincts. Un pour faire partir le linge sale, et le lendemain recevoir le linge propre.

### Les + écoresponsables

- + Ne pas surdoser les produits lessiviels. Ajustez seulement selon la dureté de l'eau. L'excédent de produit chimique ne lave pas plus, le linge est propre à la dose normale, mais accentue la pollution des eaux.
- + Optimisez l'usage des fers à repasser selon les matières. Cela vous permettra de réduire vos consommations d'énergies.
- + Préférez les lessives écolabellisées. Stockez les produits chimiques liquides qui affichent un sigle de dangerosité (losange encadré en rouge) sur bac de rétention.

## 15 | Protocoles Restaurant / Bar / Petits-déjeuners



### LES INCONTOURNABLES

1. Pour les repas en salle, favoriser le service à l'assiette. Néanmoins en cas de buffet mettre un plexi devant le buffet ou équiper le personnel de service d'une visière et d'un masque et assurer le service par un membre du personnel ou préparer des plateaux individuels, au nom du client, à récupérer sur une table dédiée, avec file d'attente marquée au sol tous les 1 mètre.
2. Le personnel de service doit porter des gants pour éviter la transmission manuportée.
3. Organiser autant que possible la vente à emporter.
4. Supprimer toutes manipulations par les clients des produits mis en commun, mettez en place des portions individuelles (sucre, sel, moutarde, ketchup, mayonnaise...)
5. Espacer les tables à 1 mètre minimum de distance, si possible en quinconce.
6. Limiter le nombre de personnes à table à 10 convives maximum à l'intérieur si plus les installer en extérieur.
7. Mettre à disposition un distributeur automatique de gel hydroalcoolique à l'entrée de la salle.
8. Nettoyer et désinfecter les tables et chaises après chaque client.
9. Au bar, respecter la distance d'un mètre entre le Barman et les clients, la barman doit être équipé d'une visière.
10. Le barman doit se nettoyer les mains le plus souvent possible à cause de la transmission via les verres saisis par les clients. Marquage au sol devant le bar.
11. Pour les consommations du bar, effectuer le service uniquement à table, pas de consommation au bar.
12. Vérifier l'état des sanitaires toutes les heures et la présence de savon.
13. Réduire et adapter les happy-hours, jeux, animations et soirées festives collectives à la capacité d'accueil du bar.
14. Assurer le service avec un masque, tant en salle qu'en room service.
15. Favoriser les paiements par carte bancaire de préférence. Pour les règlements en espèces, prévoir un contenant adapté qui pourra être désinfecté à chaque manipulation.
16. Désinfecter le TPE après chaque utilisation avec une lingette désinfectante.

## 15 | Protocoles Restaurant / Bar / Petits-déjeuners



### LES RECOMMANDATIONS

17. Gérer l'affluence en prenant les réservations et commandes par téléphone tout en proposant plusieurs horaires pour offrir 2 voire 3 services.
18. Privilégier le petit-déjeuner en chambre, le room service. Déposer le plateau devant la porte, solliciter le client et le laisser prendre et installer son plateau, en contact visuel à distance (ne pas entrer dans la chambre).
19. Une fois le repas terminé, le client déposera son plateau devant sa porte.
20. Supprimer les corbeilles à pain, privilégier les assiettes à pain individuelles et effectuer le service du pain en utilisant des pinces.
21. Ranger les cartes et menus papiers. Afficher les plats, suggestions et cocktails sur ardoise. Dans le cas contraire les cartes de restaurant doivent être désinfectées après chaque manipulation par le client.
22. Si vous en avez la possibilité, diffuser les menus sur les écrans TV en chambre ou dans les parties communes.
23. Réaffecter une salle de réunion pour disposer d'espaces supplémentaires si possible.
24. Prévoir un ou plusieurs passages pour récupérer les plateaux.
25. Mettre un sens de circulation au sol pour éviter les croisements du personnel et des clients

### Les + écoresponsables

- + Mettez les aliments sous cloche plutôt que sous film plastique. Préférez les verres réutilisables qui passent au lave-verre, plutôt que les gobelets.
- + Lancez les machines à laver les verres ou la vaisselle uniquement lorsque les paniers sont pleins. Vous réduirez vos consommations d'eau et de produits lessiviels. Utilisez normalement les machines à laver (pas besoin de surdose).

## 16 | Protocoles Cuisine



### LES INCONTOURNABLES

1. Laisser les livreurs déposer les marchandises en se tenant à distance. Leur demander de porter gants et masques (affichage).
2. Réduire l'accès à l'économat aux personnes extérieures au service.
3. Aménager une zone d'attente pour les produits non alimentaires ou secs, non périssables.
4. Maintenir une désinfection des fruits et légumes, veiller à l'organiser immédiatement après le décartonnage. Nettoyage des mains obligatoires après le décartonnage.
5. Rester vigilant aux risques de contaminations croisées sale et propre.
6. Limiter le nombre de personnes en cuisine au strict nécessaire.
7. Veiller au respect des distances sur les postes de travail.
8. Porter systématiquement coiffe et masque. Laver la tenue chaque jour à 60°C minimum ou faire tremper dans l'eau bouillante.
9. Pour les plongeurs, mettre en plus à leur disposition des tabliers ou surblouses à usage unique, ainsi que des lunettes ou visière, pour les protéger d'éventuelles projections.
10. Veiller au bon fonctionnement de la hotte aspirante. Augmenter la fréquence de changement et d'entretien des filtres.
11. Nettoyer et désinfecter chaque poste de travail, entre chaque service, ainsi que tous les équipements fixes ou mobiles et les ustensiles utilisés.
12. Se laver régulièrement les mains au savon.
13. Vérifier que les températures en plonge soient bien respectées (lavage à 50-60°C, rinçage à 70-80°C), en l'absence de machine à laver, ébouillanter la vaisselle.
14. N'utiliser que des poubelles à pédale. En fin de journée, fermer hermétiquement les sacs de déchets.
15. Porter les poubelles au local déchet, puis se laver les mains à l'eau savonneuse.



## 16 | Protocoles Cuisine



### LES RECOMMANDATIONS

1. Différencier et matérialiser les accès aux cuisines pour garantir la marche en avant.
2. Se positionner en décalé plutôt qu'en face à face.
3. Éviter les changements de postes.
4. Organiser la mise en place et la répartition des tâches dans le temps et l'espace, pour chaque employé, afin d'éviter les interactions, les croisements et les allers-retours inutiles par exemple vers les chambres froides.
5. Dans la mesure du possible, attribuer des outils de travail individuels propres à chaque cuisinier (ustensiles, couteaux...).
6. Aérer en ouvrant les fenêtres et couper la recirculation de l'air.

### Les + écoresponsables

- + Achetez en vrac et limitez au maximum les emballages, par exemple en préférant les cagettes lavables et réutilisables. Incitez vos fournisseurs dans cette voie. En diminuant la production de déchets, vous gagnerez du temps.
- + Réduisez la diversité des plats sur la carte pour faciliter la gestion des denrées, réduire le gaspillage et simplifier les prises de commande par téléphone.
- + Valorisez votre nouvelle offre de service de restauration, en proposant des produits locaux et de saison. Ainsi, vous soutenez les producteurs régionaux et si possible engagés dans des pratiques agricoles écologiques.

## 17 | Protocoles Fitness / Piscine / Spa



### LES INCONTOURNABLES

1. Des affiches expliquant les mesures sanitaires doivent être disposées dans les lieux d'accueil et de passage.
2. Les sanitaires clients doivent être équipés de distributeur de savon liquide, de distributeur de papier à usage unique et de poubelle à pédale.
3. Avant réouverture des espaces aquatiques, procéder aux entretiens et opérations sanitaires nécessaires (purges, lavage des filtres et canalisations, traitement et surveillance des légionnelles, vérification des équipements et produits de traitement...).
4. Respecter les modalités de désinfection de l'eau pour contrôler les dangers microbiologiques dans les piscines ouvertes au public.
5. Ne pas surdoser les produits de traitement. Une désinfection choc de l'eau de piscine doit être effectuée à la fin de chaque service.
6. Adapter et limiter les capacités d'accueil, pour gérer l'affluence à la piscine, au sauna, hammam (4m<sup>2</sup> par personne) ou à la salle de fitness. En revanche ne pas ouvrir le Jacuzzi.
7. Prévoir un affichage limitant le nombre de personnes pour ces activités. Organiser par exemple 3 périodes d'ouverture par jour.
8. Déconseiller l'utilisation des piscines par les personnes fragiles, une affiche de sensibilisation des clients à l'entrée des piscines doit être mise en place.
9. Le port du bonnet à la piscine obligatoire.
10. Placer par exemple les bains de soleil à 1m. les uns des autres, certains à l'ombre, d'autres au soleil.
11. Aménager la distanciation physique minimale dans les bassins et sur les plages.
12. Limiter le nombre de baigneurs en fonction de la capacité de la piscine (1 baigneur dans 3 m<sup>2</sup> de la superficie d'eau de piscine).
13. Installer les équipements de fitness à 1 mètre de distance les uns des autres et positionner un ou plusieurs distributeurs de gel hydroalcoolique bien en vue.
14. Inciter chaque utilisateur à nettoyer avant et après utilisation. Utilisation de serviette individuelle sur les équipements de Fitness.
15. Rappeler au client l'importance du masque.
16. Changer de tenues et nettoyage des tenues du personnel, tous les jours, 30 min. à 60°C minimum ou 15 minutes à l'eau bouillante.

17. Interdire l'accès aux personnes présentant des symptômes du COVID-19 ou des signes respiratoires ou digestifs (panneau informatif à l'entrée).
18. Consacrer assez de temps au nettoyage et à la désinfection, si nécessaire retarder les horaires d'ouverture pour la désinfection des locaux.
19. Encourager les clients à respecter les gestes barrières pour éviter une transmission interindividuelle.
20. Désinfecter toutes les surfaces : postes d'accueil et cabines de soin ainsi que tous les équipements, insistez notamment sur les zones et le matériel fréquemment touchées par les clients (bains de soleil, plongeur, rambarde, toilettes, tapis de yoga, assise et poignées des appareils de fitness...).
21. Augmenter le nombre de désinfections des places de bassins, du sauna, du hammam et des sols en salle de fitness.

## LES RECOMMANDATIONS



22. Favoriser le passage par la douche (avec savon à disposition) avant toute utilisation des infrastructures et équipements.
23. Si possible mettre en place la traçabilité des nettoyages.

## Les + écoresponsables

- + Équipez vos douches et lavabos de piscine d'un détecteur de présence, afin de ne délivrer de l'eau qu'en présence effective de l'utilisateur.
- + Supprimez les points d'eau pour se désaltérer. Incitez vos clients à prendre leur gourde, ou offrez-en une à vos meilleurs clients.
- + Au spa, optez pour des produits naturels voire issus de l'agriculture biologique, tant pour les soins que pour la tisanderie.

## 18 | Protocoles Espaces verts et techniques



### LES INCONTOURNABLES

1. **Délimiter au mieux vos interventions, par exemple avec de la rubalise, pour éviter que des gens extérieurs ne viennent dans la zone.**
2. **Si vous êtes plusieurs, préférer le travail côte à côte, plutôt qu'en face à face.**
3. **Ne rien donner de la main à la main.**
4. **Maintenir un distance de 1 m, porter un masque.**
5. **Pratiquer la pose/dépose, sur une table ou au sol, pour transmettre toutes charges.**
6. **En intérieur, nettoyer au préalable la zone d'intervention (lingette à usage unique) et utiliser une protection sur vos vêtements, lorsque vous travaillez dans un espace confiné ou exigü potentiellement contaminé.**
7. **Limiter l'accès aux ateliers techniques au strict minimum. Les fermer à clés et nommer un responsable.**
8. **Utiliser systématiquement des gants individuels et adaptés aux tâches, dont le port doit être permanent.**
9. **Nettoyer le matériel, les outils et les commandes touchées sans gants.**
10. **Se laver les mains (au savon) entre chaque changement d'EPI (équipement de protection individuelle) et après chaque intervention.**
11. **S'assurer de la présence de gel hydroalcoolique dans le chariot ou la caisse d'intervention technique.**
12. **Nettoyer plus souvent les filtres des climatiseurs et des centrales de traitement de l'air.**
13. **Préférer l'usage de filtres à air haute efficacité.**



## 19 | Protocoles Espaces verts et techniques



### LES RECOMMANDATIONS

14. Organiser le planning d'intervention selon les priorités. Reporter les non-urgentes et diminuer la fréquence de certaines, par exemple la tonte, le désherbage, la taille de haie... Composter vos déchets verts si vous avez l'espace nécessaire.
15. Transmettre les consignes et échangez les informations de préférence par téléphone, par exemple avec le portable personnel.
16. Limiter les déplacements. Si indispensable, organiser le transport un par véhicule. Sinon, 2 passagers positionnés en croix, l'un devant, l'autre derrière.
17. Répartir l'outillage par agent dans le cas contraire veiller à désinfecter après chaque utilisation.
18. Désactiver la recirculation de l'air. Favoriser l'aération naturelle.

### Les + écoresponsables

- + Adoptez des outils digitaux pour enregistrer, suivre et gérer chaque bon d'intervention. Cela facilite la communication entre chaque service, et permet d'informer rapidement le client. La consommation de papier est alors réduite.
- + Renforcez la sécurité de vos agents travaillant seuls en les équipant d'un dispositif d'alerte de travailleur isolé (DATI).
- + Réduisez la fréquence de tonte et limitez-la aux zones qui le nécessitent vraiment. En laissant pousser l'herbe par endroit (gestion différenciée), vous favorisez la présence d'insectes et d'animaux qui constituent un écosystème. En arrêtant le désherbage chimique, l'encore vous aiderez la biodiversité locale.

## 20 | Protocoles Sécurité



### LES INCONTOURNABLES

1. Constituer des équipes fixes autant que possible pour faciliter l'appropriation des nouvelles procédures.
2. Fournir le matériel : gel hydroalcoolique, savon, poubelles.
3. Faire laver les mains selon une fréquence adaptée à l'affluence et à chaque fois qu'un risque de contamination est suspecté (réorganisez des pauses plus fréquentes pour cette raison).
4. Revoir les rondes, les possibilités d'horaires décalés, de plages horaires étendues afin de réduire le turnover au même poste.
5. Privilégier les rondes à un agent et non à deux ou plus partout où c'est possible, en sécurité.
6. Former les agents de sécurité pour qu'ils puissent aider les clients à suivre les mesures sanitaires, indiquer les affichages et sens de circulation etc
7. Pour les tâches nécessitant un contact avec le public (tâches d'accueil, contrôle d'accès, secours et assistance aux personnes) faire respecter les distances entre deux personnes (au moins un mètre),
  - pas de contact de main à main,
  - garder les portes ouvertes,
  - assurer une désinfection des bagages avant de les porter pour les clients si besoins, puis se laver les mains
8. S'assurer du suivi du plan de nettoyage, de l'approvisionnement permanent des consommables (gel hydroalcoolique, savons, sacs- poubelle, etc.).

### LES RECOMMANDATIONS



9. Adapter l'organisation en fonction des retours des salariés.
10. Gérer le nettoyage des vêtements de travail.
11. Recueillir tout signalement de dysfonctionnement dans la nouvelle organisation.
12. Évacuer les déchets régulièrement.

### Les + écoresponsables

- + Favoriser une bonne communication entre le service de sécurité et les responsables afin d'assurer le mieux possible la sécurité des biens et des personnes de votre établissement

# Remerciements

## POUR LEUR PARTICIPATION A LA REALISATION DE CE GUIDE



Anjary Hôtel- Café du musée- Coin du foie gras Behenjy / Isoraka- Espace Diamant- Grand Mellis- Groupe Lorenzo- Havana Resort & Spa- Hotel La Villette- Irinah Hôtel- Karibotel- Louvre Hôtel & Spa- Mantasoa Lodge- Princess Bora Lodge- Rova Hôtel- Sahanala- Tana Hôtel- Tsiky Restaurant

### Sources

Ministère de la Santé | CCO Ivato | Organisation Mondiale de la Santé | Santé publique France  
Madagascar Hôtel Consultant - Cabinet de coaching, conseils et formations (MHC)  
François Tourisme Consultants - Cabinet de conseils & Réseau d'experts internationaux (FTC)  
Photos - Canva.com

### CONTACT

Office National du Tourisme de Madagascar : [operation@ontm.mg](mailto:operation@ontm.mg)  
Confédération du Tourisme de Madagascar : [de@confederation-tourisme.mg](mailto:de@confederation-tourisme.mg)