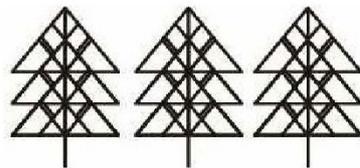




# PROTOCOLE D'ACCUEIL CLIENT

## Covid-19

Mai 2020



**HOTEL DU LAC**

**DUNKERQUE**

## PROTOCOLE D'ACCUEIL CLIENTS

Ce protocole a pour objet d'établir des règles d'accueil de la clientèle au sein de notre établissement l'Hôtel du Lac et Restaurant La Terrasse du Lac après la période de confinement sanitaire dûe à l'épidémie de Covid-19.

Ce document et les conseils sur les mesures sanitaires ont été établis sur la base des informations disponibles à date auprès de l'OMS et des ministères de la santé et du travail. Il sera modifié selon l'évolution du cadre législatif et des nouvelles décisions qui seront prises.

La législation et les consignes des autorités sanitaires locales prévalent sur les préconisations contenues dans ce document.



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

## *Les Mesures sanitaires de prévention générales*

### **Quand vous êtes touchés par un postillon ou une gouttelette contaminée :**

Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection.

Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus sans symptôme et le transmettre.

### **Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :**

Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées. Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées...), le virus peut survivre quelques heures, même pendant quelques jours selon la surface.

Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.



**COVID-19**

## **CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES**

**Se laver très régulièrement les mains**

**Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir**

**Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter**

**Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades**

The infographic features four circular icons: 1. Hands being washed under water spray. 2. A person coughing into their elbow. 3. A person using a tissue. 4. Two hands shaking with a large 'X' over them, indicating that handshakes should be avoided.

# Hygiène des mains

## Les mesures sanitaires de prévention générale



### BIEN SE LAVER LES MAINS



1 Mouiller abondamment les mains



2 Prendre suffisamment de savon pour recouvrir toute la surface des mains



3 Frictionner paume contre paume par mouvements de rotation



4 Le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite, et vice et versa



5 Les espaces interdigitaux, doigts entrelacés, et en exerçant un mouvement d'avant en arrière



6 Le dos des doigts en les tenant dans la paume de la main opposée avec le mouvement d'aller-retour latéral



7 Le pouce de la main droite par rotation dans la paume gauche refermée, et vice et versa



8 La pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume gauche, et vice et versa



9 Rincer les mains à l'eau



10 Sécher soigneusement avec une serviette à usage unique



11 Se servir de la serviette pour fermer le robinet

### SI VOUS UTILISEZ DU GEL HYDROALCOOLIQUE



1 En mettre un petit peu dans le creux de la paume de la main



2 Y frotter le bout des doigts, les mains, les pouces, et entre les doigts



3 Frotter les dos des mains



4 Frotter les mains jusqu'à ce qu'elles soient sèches et sans les essuyer

# Comment enlever un gant jetable avec les précautions d'usage ?

*Les mesures sanitaires de prévention générale*



# Bien ajuster son masque pour se protéger

*Les Mesures sanitaires de prévention générales*



*Masque à renouveler régulièrement*

**Bien ajuster son MASQUE pour se protéger**

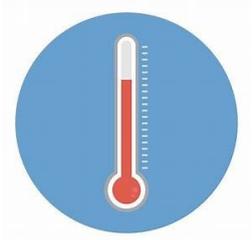


- 1** Repérer le haut (barrette nasale).
- 2** Passer les élastiques derrière la tête, de part et d'autre des oreilles.
- 3** Vérifier que le masque couvre bien le menton.
- 4** Ajuster le masque en pinçant la barrette sur le nez.
- 5** Tester l'étanchéité : couvrir le masque avec une feuille en plastique et respirer; le masque doit se pliquer sur le visage.
- 6** Après usage, retirer le masque par les élastiques.



# Consultation médicale, Rappel informations sanitaires

## *Les Mesures sanitaires de prévention générales*



- Chaque collaborateur de l'hôtel doit avoir à sa disposition les numéros des **centres de santé et d'urgence, les centres médicaux et hôpitaux privés** pour demander de l'aide, ou des informations si un client semble être malade.
- **En cas de suspicion du Covid-19** par symptômes il convient de ne pas se rendre aux urgences et de ne pas contacter le 15, le médecin traitant doit être le contact principal. En revanche si il y a une apparition de symptômes sévères tels que l'insuffisance respiratoire, **il convient de contacter le 15** qui décidera de la conduite à tenir.
- Nous vous invitons à prendre connaissance des fiches et informations sur **le site du gouvernement** <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>. Ces informations doivent être accessibles pour les clients et les collaborateurs.
- Doter l'établissement d'un **thermomètre infrarouge** sans contact à disposition des clients si nécessaire.
- **Le Réception doit disposer d'une trousse médicale comprenant les éléments suivants :**
  - Désinfectant germicide / lingettes pour le nettoyage des surfaces
  - Masques faciaux. Les masques faciaux jetables ne peuvent être utilisés qu'une seule fois alors que les masques en tissu peuvent être lavés plusieurs fois, selon le textile pour une utilisation efficace.
  - Gants (jetables)
  - Chasule à manche longues
  - Tablier de protection (jetable)
  - Sac à déchets biologiques jetables



# Le Personnel



## *Formation, Tenue et Equipement*

- La première recommandation est que **si vous avez des symptômes, vous devez éviter d'aller travailler** pour éviter la propagation du virus. Vous ne devez pas aller travailler tant que vous n'avez pas la confirmation qu'il n'y a pas de risques pour vous ou pour les autres.
- **Formation** du personnel et du directeur de l'hôtel en cours, en continu
- **Nomination d'un référent Covid-19 dans l'équipe**
- **Information des salariés** des nouvelles modalités de travail et les **clients** des mesures à respecter.
- **Organisation de réunions par le directeur** pour mentionner toutes les difficultés rencontrées par les salariés dans le respect des nouvelles procédures et la relation avec le client.
- Attribuer un **masque**, des **gants à usage unique** et accès au **gel hydroalcoolique ou savon** pour tous les employés..
- Éviter si possible le **travail à deux** ou en limitant aux tâches qui le nécessitent en raison de leur pénibilité.
- Prévoir des **pauses en temps décalé** pour limiter le nombre de salariés dans le local de pause et échelonner les temps de repas pour éviter le regroupement.



# Le Personnel d'entretien - Housekeeping

## Organisation, Formation, Tenue et Equipement

- **Organiser les nouvelles méthodes en intégrant les mesures de protection sanitaire** (ajustement des attributions de chambres, répartition des tâches, circulation, préparation du matériel...)
- **Informers les salariés des nouvelles méthodes et les clients des mesures à respecter** (affichage dans les chambres si besoin)
- **Préparer le chariot de ménage** en veillant à y mettre du gel hydroalcoolique et à ne rien oublier
- **Attribuer dans la mesure du possible un chariot et des outils de travail personnels**
- **Préparer le plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement ou des étages :**
  - en évitant si possible le travail à deux ou en 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, notamment lors de recouches (ne pas secouer la literie...)
  - en prévoyant la conduite à tenir en présence de linge manifestement souillé (protections individuelles, etc.)



**Attribuer un masque, des gants  
et donner accès au gel hydroalcoolique  
à tout le personnel**

# Le Personnel administratif et la Réception

## Organisation, Formation, Tenue et Equipement

- **Etablir un plan de nettoyage** avec périodicité et suivi des surfaces de travail, des équipements de travail, de outils, des poignées, de portes et boutons, matériel, plus généralement de tout objet et surfaces susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains), équipement de travail commun, collectif (machines à café, photocopieurs...)
- 
- **Afficher « se laver les mains » avant et après utilisation de tout matériel commun.**
  - **Si possible, laisser les portes ouvertes** pour limiter les contacts avec les poignées et à condition que cela n'empêche pas de réguler les accès aux zones de travail.
  - **Mettre en permanence à disposition** ou à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gel hydroalcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs- poubelle, boîtes de mouchoirs en papier.
  - **Attribuer dans la mesure du possible des outils de travail individuels.**
  - **Établir si possible un sens de circulation unique** pour éviter que les personnes se croisent.
  - **Matérialiser par marquage** au sol ou tout autre moyen la mesure d'1m minimum de distanciation sociale
  - Installer des **plaques de protection** en plexi pour séparer la réception des clients
  - **Supprimer les fontaines à eau** (clients et salariés)



**Installer un panneau avec toutes les informations utiles aux collaborateurs (rappel des consignes, organisation du service)**

# Le Client

## *Information aux clients des consignes exceptionnelles*

- **Le client doit être parfaitement informé de toutes les consignes de service exceptionnelles** lors de son séjour
- Un rappel des consignes sanitaires doit être à disposition par **affichage** dans le lobby en français et en anglais
- Les consignes sont :
  - Veiller à respecter la **distance de sécurité** avec les clients et collaborateurs de l'hôtel et entre chaque client (entre 1m et 1,50m)
  - **Se désinfecter** régulièrement les deux mains avec du savon et de l'eau : un sanitaire commun est à votre disposition dans le lobby avec e au, savon et papier essuie-mains. Ne pas utiliser de sèche-mains électrique.
  - Éviter de toucher la réception d'accueil et les parties communes de l'hôtel
  - **Check-out** : Merci de mettre la clé de chambre dans un bac prévu à cet effet
  - Paiement : nous recommandons l'utilisation de la **carte de crédit** pour toute transaction
  - **Restauration** : informer le client de toutes les consignes concernant le service de restauration et notamment le petit-déjeuner.
- **Hébergement**
  - Un soin particulier est porté à la désinfection de chaque chambre
  - En cas de suspicion de maladie pendant le séjour : merci de contacter l'accueil depuis la chambre qui vous communiquera la marche à suivre
  - Suppression des produits d'accueil type stylo, papier en-tête de l'hôtel...et mise à disposition à l'accueil
  - Déloger le client en cas de problème technique pour éviter une intervention dans la chambre du client et limiter le risque de contamination.



# Zone d'arrivée à l'Hôtel

## *Mise en place et équipement*

- Rappel des gestes barrières au moyen de l'affiche officielle
- Pôle désinfection des mains obligatoire :
  - Gel hydroalcoolique à disposition des clients ou proposition de se rendre aux sanitaires communs
  - S'assurer que le cheminement ne nécessite pas d'ouvertures de portes
  - Désinfection avec eau + savon, essuie-mains jetables et poubelle avec couvercle à pédale.
- Afficher en français et anglais des posters « Comprendre le Coronavirus » dans un endroit visible dans le lobby de l'hôtel
- Accès hôtel contrôlé afin de limiter le nombre de personnes dans le lobby



**Port de masque recommandé pour le personnel en contact direct avec la clientèle et mise à disposition de gants de protection.**



# Réception – Front Office

## *Procédure de Check-in & Check-out*

- **Inform**er le client à l'arrivée en s'appuyant sur les supports disponibles dans l'hôtel.
- **Recommandation de porter un masque**
- **Utiliser des gants à usage unique** pour manipuler les objets pouvant avoir été contaminés (stylos, cartes bancaires, billets...)
- **Se nettoyer les mains régulièrement, ne pas étreindre, embrasser ou serrer la main.**
- **Inviter le client dès son arrivée à se laver les mains** avec du gel hydroalcoolique ou du savon aux sanitaires communs.
- Veiller à respecter la **distance de sécurité** avec les clients et collaborateurs et entre chaque client (1m – 1m50)
- En cas de paiement en espèce, **pas de remise de monnaie main à main** (utiliser un support)
- **Privilégier l'envoi des factures par e-mail** plutôt que l'impression sur place (online check-in, fast check-out).
- TPE, téléphone, tablettes, claviers, cartes de chambre, encodeurs et stylos sont **désinfectés après chaque utilisation.**
- **Nettoyer et désinfecter** fréquemment les surfaces fréquemment touchées.



Mise en place d'une procédure d'autorisation de débit à distance, et recommander fortement le paiement par carte bancaire et sans contact pour les montants inférieurs à 50€

## Toilettes Publiques de l'hôtel



### *Procédures de nettoyage*

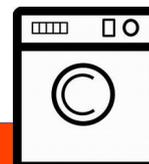
- Le fonctionnement des **distributeurs de savon, de gel désinfectant, de papier jetable...** doivent être vérifiés au moins quotidiennement. En cas de dysfonctionnement, il doivent faire l'objet d'un remplacement ou d'une réparation immédiate
- **Désactiver les sèche-mains électriques.** Utiliser des essuies-tout jetables
- **Retirer les brosses de toilettes**
- Il est recommandé d'avoir un suivi par le biais d'un **tableau d'enregistrement de ces actions**
- Le **bon fonctionnement et le nettoyage** des WC et robinets dans les toilettes communes doivent également être surveillés quotidiennement



# Chambres

## Procédures de nettoyage

- Organisation de nouvelles modalités de travail intégrant les **mesures de protection sanitaire**, port de masque de protection et de gants de ménage usuels avec lavage des mains gantées à l'eau et au savon entre chaque chambres
- Intégrer les « **procédures de nettoyage et désinfection des points de contact** » et réviser le temps attribué par chaque chambre.
- **Adapter la quantité de linge de salle de bain à l'occupation prévue** pour éviter du linge inutilisé.
- **Suppression** dans les chambres de tous les objets qui ne soient pas indispensables (flyers, stylos, cartes restaurants, produits d'accueil, coussins et couve-lits décoratifs...)
- Changement à chaque départ de tous les **produits d'accueil individuels** (gobelets, produits d'hygiène) même s'ils n'ont pas été utilisés par le client.
- **Proposer au client de ne pas faire la recouche s'il le souhaite.**
- Suppression du **service pressing linge** client
- Pas de mini-bar. Sur demande à la réception



**Le nettoyage du linge assuré en blanchisserie permet de contrôler les risques de contamination biologique**



**Nettoyer avec un soin particulier les poignées de porte, interrupteurs, robinets, télécommandes et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main**

# Chambres

## *Procédures de nettoyage*

- **Aérer la chambres**
- **Éviter de secouer** la literie et les serviettes
- **Éviter tout contact du visage** avec la literie et les serviettes et tout objet qui aurait pu être en contact avec un client.
- Utiliser des gants de ménage usuels
- Pour le nettoyage des surfaces, utiliser des microfibres humides
- Nettoyer chaque jour les aspirateurs
- Porter une attention particulière à la gestion du **linge propre** :
  - En le séparant systématiquement du linge sale
  - En conservant la protection plastique
  - En le distribuant quotidiennement pour éviter le stockage sur les chariots
- **Le Linge sale**
  - Mettre draps et **serviettes usagées** dans le panier à linge rapidement et veiller au respect des distances entre linge propre et linge sale.
  - Limiter l'entreposage **des chariots de linge** souillé dans des locaux ouverts aux salariés.



**Désinfection du matériel en contact avec les mains avant et après chaque journée de travail (aspirateur, chariots, poignées de porte...)**

# Salles de séminaires



## *Protocole*

- **Maximum 10 personnes** par salle de séminaire + un formateur ou animateur
- **Une personne par table**
- **Distanciation de minimum 1m -1m50 entre chaque table**
- **Désinfection obligatoire** des mains de chaque participant, soit en proposant l'accès un par un aux toilettes communes de l'hôtel, soit en demandant à l'organisateur de mettre à disposition du gel hydroalcoolique à l'entrée de la salle de réunion + affichage du caractère obligatoire du geste barrières.
- **Inciter** ces groupes de 10 personnes à **porter un masque** pendant la durée de leur passage à l'hôtel
- **La pause café** séminaire (hors boissons chaudes) **sera servie sur plateau** dans la salle de réunion avant l'arrivée des participants. Entre chaque utilisation de la machine à café automatique en libre service, **les participants doivent se désinfecter les mains.**
- La salle de séminaire est **entièrement désinfectée et aérée** avant et après chaque passage de groupe.



## Service Plateaux Repas du Lac

*Procédures de mise à disposition des clients de l'hôtel, des clients du service séminaire, des ventes à emporter ou en livraison*

- En attendant la réouverture du restaurant La Terrasse du lac, nous proposons à nos clients un **service de restauration sous forme de plateaux** repas à emporter, à disposition à l'accueil de l'hôtel ou en livraison selon le nombre de plateaux commandés.

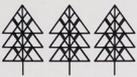
### 5 types de plateaux proposés



- Ces plateaux repas sont préparés sur place, le matin même, dans notre cuisine de l'hôtel, par notre personnel de cuisine et dans le respect des conditions d'hygiène requises par la prévention du Covid-19.
- Les plateaux sont manipulés par le **port de gants** ou l'assurance d'une **désinfection des mains** avant chaque manipulation et livraison.



# PLATEAUX REPAS



## TERRASSE DU LAC

RESTAURANT

Nous nous adaptons à la situation,  
Confiez-nous vos repas de Midi

Découvrez nos menus du Lac...



2 rue du Lac - 59380 Armbouts-Cappel  
03-28-60-70-60  
direction@hoteldulacdunkerque.com  
www.hoteldulacdunkerque.com  
Facebook Restaurantlatrassedulac 



### Menus Plateaux Repas du Lac



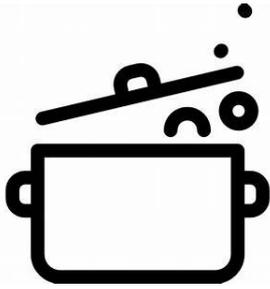
Merci de passer commande avant 10h au 03 28 60 70 60 ou  
direction@hoteldulacdunkerque.com

Jusqu'à 5 plateaux, merci de retirer votre commande  
entre 12h et 12h30 à l'Hôtel du Lac  
A partir de 6 plateaux, livraison gratuite entre 12h et 13h

<b>MENU "Colvert" - 12,90 €</b> Salade Caesar **** Filet de poulet Fondue de poireaux et riz **** Brownies	<b>MENU "Martin Pêcheur" - 14,90 €</b> Tarte fondue de Poireaux **** Saumon Cuit Riz et Courgettes **** Tartelette au Chocolat **** Eau Cristalline 50cl	<b>MENU "Héron" - 19,90 €</b> Tomate Mozzarella et Basilic **** Fusillis au Pesto vert et Saumon Fumé **** Fromage **** Tartelette Citron **** Eau Cristalline 50cl
<b>MENU "Echasse" - 24,90 €</b> Duo de Club Sandwich au Saumon Fumé **** Rôti de Bœuf Gratin de Pommes de Terre Roquette et Tomates **** Tartelette Fraises ou Framboises **** Eau Cristalline ou Badoit 50cl	<b>MENU "Bécassine" - 29,90 €</b> Brioche de Foie Gras et Confit d'Oignons **** Farfalles au Tartare de Tomate, Jambon Fumé Légumes Marinés, Parmesan **** Fromage **** Tarte Tatin **** Eau Cristalline ou Badoit 50cl	

Tous nos menus comprennent Pain, Beurre et Vinaigrette

# Cuisine



## *Procédure de production*

- **Cuisine et lieux de stockage** doivent être régulièrement et entièrement désinfectés.
- Séparer le propre du sale (vaisselle, ustensiles). **Attentions aux contaminations croisées.**
- **Essuyage** des conserves, secs et autres produits allant dans les réserves sèches avec des lavettes et du désinfectant ou des lingettes.
- Prévoir un bac avec de l'eau et du désinfectant pour désinfecter les **emballages secondaires (plastiques) rentrant dans les chambres froides.**
- **Retirer et jeter les emballages cartons** avant le stockage dans les locaux.
- **Les accès à la cuisine sont strictement interdits** à toute personne étrangère à ce service.
- **Tenue de cuisine obligatoire avec coiffe, gants et masque. Tenues lavées tous les jours à 60°C.**
- Nettoyage des **mains** aux normes HACCP
- Nettoyage du **plan de travail, ustensiles de cuisine et couteau** avant et après utilisation.
- **1m-1m50 de distance entre chaque cuisiner** pendant toutes les phases de production.
- Tous les produits et emballages doivent être désinfectés avant l'entrée en zone de production.
- **Téléphone fixe doit être décontaminé** entre chaque utilisation avec des lingettes désinfectantes.
- **Poignées de portes, portantes battantes, tiroirs, poignées de chariot** doivent être nettoyés toutes les heures avec lingettes désinfectantes et produits désinfectant en fin de journée.