

COVID-19 Hôtellerie – restauration

Les précautions à prendre
Activité de réception en hôtellerie

Réalisé par l'Assurance Maladie – Risques professionnels avec les services prévention de ses caisses régionales (Carsat, Cramif, CGSS), ce guide vous aide à mettre en place les mesures de prévention indispensables à la poursuite ou à la reprise de votre activité en respectant les recommandations des pouvoirs publics en lien avec le Covid-19.



LES MESURES GÉNÉRALES

Se référer à la fiche « Hôtellerie - Restauration : Les précautions à prendre »



LES MESURES ORGANISATIONNELLES

- Privilégier les réservations par téléphone, e-mail, site web ;
- Fixer des heures d'arrivée à respecter afin d'échelonner la présence de clients dans la salle de réception ;
- Expliquer en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire ;
- Adapter la banque d'accueil pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus d'1 mètre, et dédier un poste à chaque collaborateur ;
- Dédier du petit matériel à chaque réceptionniste (bloc, stylos, etc.) ;
- Privilégier la fonction haut-parleur sur les téléphones ou l'utilisation d'oreillettes ;
- Débarrasser toute la zone d'accueil de ce qui n'est pas essentiel ;
- Proscrire la mise à disposition de journaux, revues, autres publications en libre-service ;
- Mettre à disposition un bac de dépose des clés/cartes et documents ;
- Placer devant la banque d'accueil une barrière rigide pour la distanciation, ou un écran de type plaque en plexiglass ;
- Régler l'ensemble des conditions de départ avec les clients par téléphone ou par e-mail : fixer une heure de départ à respecter (échelonner les heures de départ pour limiter le nombre de clients dans la salle de réception) ;
- Proscrire la signature sur facture ou réservation ;
- Préparer en amont les documents indispensables, privilégier les règlements sans contact et si possible envoyer les factures par e-mail ou SMS.

LES MESURES SANITAIRES



- Assurer un nettoyage désinfectant des clés/badges et autres matériels déposés par le client ainsi que du bac de dépose ;
- Nettoyer chaque poste de travail au moins au début et à la fin de la prise de poste ;
- Privilégier les commandes de room service client par téléphone ; les déposer devant la porte de la chambre.



**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**

Dans ce contexte particulier, les services prévention de votre caisse régionale de l'Assurance Maladie - Risques professionnels (Carsat/Cramif/CGSS) sont à vos côtés pour vous aider à :

- identifier les mesures les plus urgentes à définir dans vos plans d'actions ;
- accéder à des outils et bonnes pratiques mises en œuvre par des entreprises de votre secteur d'activité.



ameli.fr/entreprise

