

BONNES PRATIQUES

LOCATIONS SAISONNIERES
(GITES ET MEUBLES DE TOURISME)
ET CHAMBRES D'HOTES DANS LE
CONTEXTE DE LA
CRISE SANITAIRE COVID-19

V2 – 20 MAI 2020

INTRODUCTION

Chers hébergeurs,

Vous êtes nombreux à vous poser la question des consignes pour empêcher la propagation du COVID-19 au sein de vos hébergements : Gîtes, meublés de tourisme et chambres d'hôtes.

Pour vous y aider voici quelques informations et bonnes pratiques qui pourraient vous être utiles.

Au sein de **la fédération ADN Tourisme, Fédération nationale des Organismes institutionnels du Tourisme**, un groupe de travail composé d'Offices de Tourisme de France métropolitaine et d'Outre-mer, de Comités Départementaux du Tourisme et d'Agences Départementales du Tourisme, s'est mobilisé pour en coordonner la rédaction. Qu'ils soient toutes et tous remercié-es pour leurs précieuses contributions.

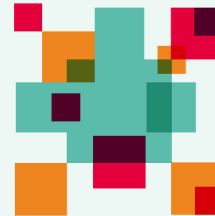
Ces « Bonnes pratiques » sont également **un outil à l'appui de l'ensemble des Offices de Tourisme, Comités Départementaux du Tourisme et Agences Départementales du Tourisme qui vous accompagnent sur leurs territoires.**

Ce guide a été rédigé en concertation avec le réseau national des Gîtes de France.

Ce guide vient en complément des documents établis et mis à disposition par le Gouvernement.

Les mesures indiquées doivent être complétées par des mesures propres et adaptées à l'organisation de chaque hébergeur.

PLAN



DES FICHES DE BONNES PRATIQUES

1. Rappel des principales mesures sanitaires

2. Faciliter, réaliser le nettoyage et la désinfection de votre hébergement

3. Accueillir ses clients au sein des gîtes, meublés de tourisme et chambres d'hôtes



FICHE N°1.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**

▪ **LIENS UTILES AFIN DE REpondre AUX PRINCIPALES QUESTIONS SUR LE COVID-19 :**

- Site du Gouvernement : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/comprendre-le-covid-19>
- Site du Ministère de la Santé et des Solidarités : <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/tout-savoir-sur-le-covid-19/article/reponses-a-vos-questions-sur-le-covid-19-par-des-medecins>

▪ **ANNEXES :**

- Affiches Gestes barrières en téléchargement : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barrieres_fr.pdf

FICHE n°2 – FACILITER, REALISER LE NETTOYAGE ET LA DESINFECTION DE SON HEBERGEMENT

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

■ 1. REAMENAGER SON 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 :
 - le livret d'accueil comprenant notamment les consignes Covid-19 dans votre hébergement, les services médicaux (médecin, pharmacie) et d'urgence les plus proches, les coordonnées et le site internet de l'Office de Tourisme de votre territoire
 - les notices des appareils
 - les principales brochures touristiques
- 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 SON HEBERGEMENT EN 7 ÉTAPES

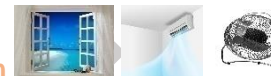
□ Je me prépare et je m'organise



- Avant le ménage, **laisser circuler l'air frais pendant au moins 20 minutes**
- **Privilégier une intervention en étant seul-e**
- **Se laver les mains soigneusement avant et après chaque étape** : Utiliser du savon et de 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** (vérifier sur l'étiquette si : EN 1500 et alcool entre 60% et 80% ou si formule OMS – Organisation Mondiale de la Santé)
- **Porter un masque jeté après le ménage** et une blouse (à usage unique ou lavée à 60° après chaque ménage)
- **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 (chiffons, serpillières à 90° minimum pendant une heure)
- 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

FICHE N°2 (suite)

- 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
- **Éviter 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 et 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** recommandée 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

FICHE N°2 (suite)

□ Je jette les condiments (huile, sel, poivre...) 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. Veiller également à relaver la vaisselle des bébés et petits enfants



□ 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 et permet d'obtenir une propreté microbologique.
- Faire les deux est le meilleur moyen de réduire la propagation de l'infection.

□ Fréquence du nettoyage ou de la désinfection :

- **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.
- **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 :

- **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)
- Suivre les instructions du fabricant pour tous les produits de nettoyage et de désinfection (ex. la concentration, la méthode d'application et le temps de contact, etc.)
- Vérifier la **date d'expiration** des produits
- 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**
 - **Ne jamais mélanger de l'eau de javel dans l'eau chaude**

FICHE N°2 (suite)



- **Ne pas utiliser de javel sur certaines surfaces et bien lire les consignes d'utilisation (ex : tissus, bois)**
- 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
- Respecter les **consignes d'élimination des produits restant à la suite du nettoyage ou à la désinfection** (ex : ne pas jeter l'eau de javel dans les toilettes en l'absence de tout-à-l'égout)
- **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**
 - Avant de désinfecter les différentes surfaces, penser à les nettoyer avec du savon et de l'eau, ou un détergent si c'est sale. En nettoyant ainsi, cela facilite l'éradication du coronavirus
 - 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
 - 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**
 - 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)
 - 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**
 - Retirer soigneusement toute saleté ou poussière visible, puis utiliser le produit approprié au matériau.
 - Si possible, laver les tissus à la machine en respectant les instructions du fabricant
 - Idéalement, recouvrir les canapés en tissu de couvertures/draps/housses lavables à 60°

- **Nettoyer et désinfecter le mobilier sanitaire**, par exemple : 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**
 - 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
 - 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)**
 - Se rapprocher du fabricant ou du fournisseur habituel de matériels et produits pour connaître les préconisations de nettoyage et désinfection
 - Veiller plus qu'en temps normal au strict dosage des produits désinfectants
 - Renforcer la **fréquence de nettoyage des abords**
 - Nettoyer et désinfecter chaque jour le **mobilier à proximité** (ex : transat) en adaptant les produits aux différents matériaux (ex : plastique, bois)

FICHE N°2 (suite)



7. 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

LIEN UTILES :

- **Protocole national de déconfinement (notamment sur les mesures de nettoyage et de désinfection en page 19)** : <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>
- **Fiches métiers du Ministère du Travail** : <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/proteger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs>
- **Agence régionale de Santé (notamment sur le port du masque et les gestes barrières)** <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/coronavirus-covid-19-eviter-la-propagation-du-virus>
- **Avis du 9 mars de la Société française d'hygiène hospitalière relatif** au risque de transmission hydrique du SARS-CoV-2 dans l'eau des piscines publiques et leur environnement <https://www.sf2h.net/wp-content/uploads/2020/03/Avis-SARS-CoV-2-et-eau-de-piscine-SF2H-09.03.2020.pdf>

DOCUMENTS UTILES :

- **Check-list de nettoyage et désinfection (cf. page suivante)**
- **Affiches à télécharger :**
 - Port du masque : <https://masques-barrieres.afnor.org/home/conseils-utilisation>
 - Retrait des gants : <https://asstsas.qc.ca/publication/covid-19-comment-retirer-des-gants-services-de-garde>
 - Lavage des mains : <https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/maladies-et-infections-respiratoires/infection-a-coronavirus/documents/affiche/alerte-coronavirus-comment-se-laver-les-mains-affiche-a4-francais>
 - Tri des déchets : https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Coronavirus_Faussees_Bonnes_Idees_Vraies_Solutions_A4.pdf

CHECK-LIST : QUE FAUT-IL NETTOYER ET DESINFECTER POUR UN NOUVEAU CLIENT ?

Faire particulièrement attention aux éléments fréquemment touchés, comme par exemple :

En général

- Cintres
- Porte valises
- Tables de nuit
- Poignées de porte
- Poubelles et bacs de recyclage
- Fils de lampe
- 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

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)

Cuisine

- Cafetière, Grille-pain
- Bouilloire et accessoires de cuisine
- Autocuiseur, four, etc...
- Vaisselle, lave-vaisselle
- Ustensiles de cuisine (ex : tire-bouchon)
- Vaisselle pour enfants
- Eviers
- Poignées de placards, de frigo

Sanitaires

- Robinets
- Distributeurs de savon
- Douche, baignoire, lavabo
- 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)

FICHE N°3

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.

- 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.
- **Pour les chambres d'hôtes, l'activité "table d'hôtes" n'est pas non plus autorisée** à ce jour et une proposition de livraison de repas à prendre en chambre sera à privilégier (avec un dispositif particulier de livraison, récupération des plateaux et élimination des déchets).

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

1. Avant l'arrivée

- Réaliser une **mise à jour de son site internet** (Ajouter un message relatif au Covid-19 et les précautions sanitaires mises en œuvre au sein son hébergement tout en évitant une communication trop anxiogène et présenter la charte d'accueil ou de bienvenue) et **des modèles de mail**
- Privilégier un **envoi dématérialisé du livret d'accueil de l'hébergement mis à jour** (par exemple : insertion des services médicaux les plus proches)
- Etablir un contrat avec les coordonnées du client et son numéro de téléphone (très utile en cas de besoin pour recherche sanitaire)
- **Le nettoyage et la désinfection du logement** auront été faits dans le respect des préconisations sanitaires (cf. fiche n°2)
- Mettre à disposition des clients **des produits ou services spécifiques**, par exemple :
 - du savon, une solution hydroalcoolique en libre accès dans les espaces communs intérieurs et extérieurs, des mouchoirs en papier sous format 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 :**

FICHE N°3 (suite)

- ❑ 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, dans un vide-poche...
- ❑ 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 :
 - ❑ une notice de bienvenue ou charte d'accueil confirmant les conditions de nettoyage avant l'arrivée des locataires (cf. document utile n°1)
 - ❑ les consignes de comportement, d'hygiène et de nettoyage pendant et à l'issue du séjour (cf. document utile n°2)

○ **PARTICULARITES POUR LES CHAMBRES D'HOTES :**

- **Le ménage des chambres** ne pourra se faire qu'avec l'accord des clients selon le protocole établi.
- **Le service du petit déjeuner :**
 - ❑ A ce jour, le petit-déjeuner doit être servi en chambre ou dans des pièces différentes pour chaque client ou à des horaires décalés dans une salle commune.
 - ❑ Prendre les commandes pour le petit-déjeuner la veille et définir l'heure à laquelle les clients souhaitent le prendre
 - ❑ Lors de sa préparation :
 - Se laver les mains avec de l'eau et du savon, porter un masque et s'attacher les cheveux
 - Préparer le plateau (préalablement désinfecté) en utilisant au maximum des produits individuels
 - Ne pas dresser de buffet et proscrire les éléments ou équipements partagés entre les tables (ex : corbeille de fruits, carafe de jus de fruits, céréales, grille-pain, bouilloire)
 - Si un service en chambre est proposé, ne pas entrer dans la chambre du client, simplement frapper à la porte ou appeler le client pour l'avertir que le plateau est prêt
 - ❑ Débarrasser immédiatement les plateaux après le départ du client
 - ❑ Ne pas oublier de désinfecter ensuite la table, les chaises, etc...
- **Les repas :**
 - ❑ Pour le moment, la table d'hôtes dans sa formule habituelle n'est pas autorisée. Par-contre, des plateaux-repas ou des paniers pique-nique peuvent être servis dans les mêmes conditions que les petits déjeuners.

FICHE N°3 (suite)

- **Les espaces communs intérieurs (sanitaires, kitchenette-cuisine, salon-bibliothèque, salons de jardin) :**
 - Renforcer le nettoyage et la désinfection de ces espaces
 - Si chaque chambre possède ses propres sanitaires, fermer les sanitaires communs de préférence
 - Afficher un tableau des actions de nettoyage et désinfection
 - Limiter l'accès au salon commun et à la kitchenette uniquement à 2 personnes en simultané ou à l'ensemble des membres d'une même famille/groupe
 - Définir un planning précis et des conditions strictes d'utilisation de la kitchenette
 - Supprimer le libre-accès aux dépliants, magazines ou livres (Pour le livret d'accueil, privilégier un support plastifié ou dématérialisé)
- **Les espaces communs extérieurs (pour les gîtes et les chambres d'hôtes) :**
- **Espaces spécifiques (piscine, spas...)**
 - L'accès aux piscines et équipements « bien-être » (ex : saunas, spas) est soumis à des règles : gestes barrières et distanciation physique, nombre de personnes admises en même temps (autour de la piscine et dans l'eau au minimum, la fréquentation maximale instantanée ne doit pas dépasser trois personnes pour 2 m² de plan d'eau en plein air et une personne par m² de plan d'eau couvert. Cette fréquentation pouvant être encore réduite par précaution).
 - Dans tous les cas, l'accès à la piscine et aux équipements "bien-être" (sauna, spas...) ne sera possible que dans le respect des directives du gouvernement et/ou d'un éventuel arrêté préfectoral d'interdiction.
 - Informer les clients de toutes les dispositions mises en place pour leur sécurité
 - Faciliter la privatisation des espaces spécifiques par groupe avec des réservations par créneaux par exemple
 - Fournir des draps de bains dédiés par chambre, et non en libre-service aux abords
 - Adapter le protocole de nettoyage et de désinfection (cf. fiche n°2)
- **Mobiliers (Chaises, transats, table terrasse etc...)**
 - Inciter les clients à utiliser les solutions hydroalcooliques placées à proximité
 - Espacer le mobilier afin de respecter les règles de distanciation physique
 - Adapter le protocole de nettoyage et de désinfection quotidien et entre 2 familles ou groupes (en adaptant les produits aux matériaux cf. fiche n°2)

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)
- Proposer aux locataires une « charte de comportement solidaire et responsable en location de vacances » en les invitant à réaliser eux-mêmes certaines actions (par exemple : lavage de la vaisselle, mise en sac du linge sale).

■ DOCUMENTS UTILES :

- Charte d'accueil à afficher et à communiquer aux clients (cf. page suivante)
- Charte de comportement solidaire et responsable en location de vacances (cf. page suivante)
- Affiche sur respect des geste barrières : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barrieres_fr.pdf



CHARTRE D'ACCUEIL ET DE BIENVENUE

Bonjour,

Nous sommes ravis de vous accueillir dans notre hébergement.

Afin de vous assurer la plus grande sécurité, nous avons été extrêmement attentifs à respecter les consignes sanitaires liées au COVID-19.

Le nettoyage de cet hébergement a été réalisé

Le.....,à.....heures

Par

Sachez que pour éviter toute contamination:

- Tous les documents papier ont été enlevés du logement
 - Le filtre de la climatisation a été nettoyé
- Tous les contacts que nous aurons ensemble respecteront strictement les règles de distanciation physique
 - Vous trouverez à disposition dans le logement : du savon et du désinfectant.
 - L'aspirateur a été retiré pour éviter la diffusion des particules.

Nous avons procédé au ménage de l'hébergement avec, un masque et selon un processus de nettoyage précis et de désinfection en profondeur selon les informations en vigueur (linge de maison lavé à la température la plus élevée, logement aéré, nettoyage et désinfection des différents espaces...)

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

CHARTRE DE COMPORTEMENT SOLIDAIRE ET RESPONSABLE EN LOCATION DE VACANCES

Nous vous remercions de votre confiance, et tenons à vous offrir la sécurité sanitaire la plus sûre possible compte tenu des connaissances actuelles sur le Covid-19.

Ainsi, l'hébergement qui vous accueille aujourd'hui a été nettoyé puis désinfecté avant votre arrivée, selon un protocole spécifiquement adapté pour limiter la propagation du virus.

Afin de permettre à tous de bénéficier du même niveau de sécurité que celui qui vous est proposé, voici **quelques recommandations que nous vous invitons à respecter durant votre séjour :**

- 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.

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 avec des lingettes

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

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

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 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.