

COMMENT PRÉPARER LA REPRISE ?



SPÉCIAL COVID-19

HÉBERGEURS, RESTAURATEURS OBLIGATIONS D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION À L'ÉGARD DE VOS SALARIÉS

Vous avez une obligation de sécurité à l'égard de vos salariés qui vous impose de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs et éviter la propagation du virus. Pour cela, vous devez mettre à leur disposition tous les moyens nécessaires pour préparer la reprise de votre établissement.



Le salarié est également responsable de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles de ses collègues (Article L4122-1 du Code du travail). Le Ministère du Travail met à disposition des employeurs un document reprenant les mesures que vous devez prendre pour protéger vos salariés : consultez le document sur <https://travail-emploi.gouv.fr> ou encore "le Protocole national de déconfinement pour les entreprises pour assurer la santé et la sécurité des salariés". Un protocole spécifique au CHR est en cours de rédaction.

<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>

POINTS DE VIGILANCE



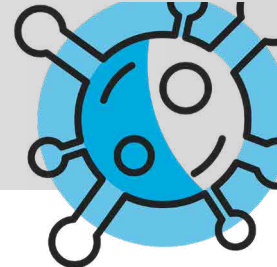
En tant qu'employeur, vous devez permettre le respect des gestes barrières et les mesures de distanciation dans votre établissement :

- ✓ **Se laver régulièrement les mains à l'eau et au savon ou avec une solution hydro-alcoolique (SHA).**
Ne pas se sécher les mains avec un dispositif de papier/tissu à usage non unique.
- ✓ **Eviter de se toucher le visage** en particulier le nez et la bouche.
- ✓ **Utiliser un mouchoir jetable** pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher et le jeter aussitôt.
- ✓ **Tousser et éternuer dans son coude** ou dans un mouchoir en papier jetable.
- ✓ **Mettre en œuvre les mesures de distanciation physique :**
 - ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade.
 - distance physique d'au moins 1 mètre (soit 4m² sans contact autour de chaque personne).
- ✓ **Aérer régulièrement** (toutes les 3 heures), pendant quinze minutes, les pièces fermées.
- ✓ **Désinfecter régulièrement** les objets manipulés et les surfaces y compris les sanitaires.
- ✓ **Eviter de porter des gants.** Ils donnent un faux sentiment de protection.
- ✓ **Rester chez soi en cas de symptômes évocateurs du COVID-19** (toux, difficultés respiratoires, etc.) et contacter son médecin traitant (en cas de symptômes graves, appeler le 15).

Un contrôle systématique de température à l'entrée des établissements/structures est exclu mais toute personne est invitée à mesurer elle-même sa température en cas de sensation de fièvre et plus généralement de surveiller l'apparition de symptômes évocateurs de COVID-19.



COMMENT PRÉPARER LA REPRISE ?



► FOURNIR L'ÉQUIPEMENT ET VEILLER AU RESPECT DES RÈGLES

✓ **Mettre à leur disposition du savon et/ou du gel hydro-alcoolique.** Il n'est pas nécessaire que ce soit avec de l'eau chaude. Le lavage des mains avec du savon et de l'eau froide étant également efficace. De plus, l'employeur doit s'assurer que les salariés procèdent effectivement à un lavage régulier des mains (et s'assurer par ailleurs du respect des règles de distanciation). Pour cela, un formulaire de suivi peut être affiché. En cas de contact avec les clients, il est conseillé de prévoir un lavage des mains toutes les 30 minutes.

✓ **Attribuer une poubelle spécifique** pour jeter lingettes, mouchoirs, masques et gants.
<https://www.ecologie-solidaire.gouv.fr/tri-des-dechets>

✓ **Privilégier les ouvertures de portes automatiques** ou installer des dispositifs d'ouverture de portes avec le pied ou simplement maintenir les portes ouvertes (attention aux portes "coupe-feu" qui doivent rester fermées).

✓ **Appliquer le plan de nettoyage établi pour la période de crise** quant aux rampes d'escalier, poignées de porte, boutons d'ascenseur etc. Pour nettoyer les surfaces, il conviendra d'utiliser des produits contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) présent dans les savons, les dégraissants,

les détergents et les détachants.

✓ **Porter un masque :** son port devient obligatoire si le respect de la distanciation physique d'un mètre entre deux personnes (clients, collègues, prestataires, etc.) ne peut être garanti. Les masques FFP1 ou alternatifs à usage non sanitaire, dits "grand public" sont suffisants.

✓ **Informers les salariés des nouvelles règles** de fonctionnement de l'établissement vis-à-vis de la clientèle (cf. rubrique en dernière page "Mesures d'information et de prévention à l'égard de vos clients").

✓ **Nommer et former un référent « protocole sanitaire »**, il sera le garant de la mise en place, du contrôle et de l'ajustement des différentes mesures sanitaires en fonction de l'évolution des consignes gouvernementales



► DES FICHES CONSEILS MÉTIERS

Des fiches conseils destinées aux employeurs et aux salariés ont été éditées pour limiter les risques de contamination, déclinées par métiers.

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protoger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs>

EXEMPLES DE FICHES DISPONIBLES EN TÉLÉCHARGEMENT

Restauration
Hôtellerie

- Fiche **Travail en "drive"**
- Fiche **Travail en caisse**
- Fiche **Travail dans la restauration collective ou la vente à emporter**
- Fiche **Travail dans l'hôtellerie - femme et valet de chambre**
- Fiche **Réceptionniste ou veilleur de nuit**



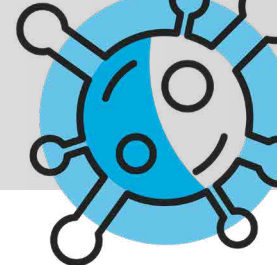
► REVOIR VOTRE DOCUMENT UNIQUE

À ce titre, vous devez procéder à une évaluation du risque professionnel afin de réduire au maximum les risques de contagion sur le lieu de travail ou à l'occasion du travail (Article R4121-2 du Code du travail).

Vous devez veiller à l'adaptation constante de l'évaluation des risques. La nouvelle évaluation des risques doit être retranscrite dans le Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER) et les mesures de prévention qui en découlent doivent être portées à la connaissance des salariés selon des modalités adaptées afin de permettre leur pleine application. Vous devez donc mettre à jour votre DUER !



COMMENT PRÉPARER LA REPRISE ?



► OBLIGATION D'INFORMATION DU SALARIÉ

Quelle que soit la situation de l'entreprise, vous devez informer les salariés sur les mesures de prévention à respecter conformément aux recommandations officielles disponibles sur la page dédiée du site du gouvernement : questions fréquentes, point sur la situation, consignes sanitaires, numéros utiles, mesures prises par le gouvernement.

<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

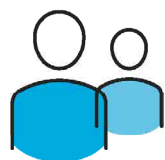
A défaut de respecter cette obligation d'information, vous pourriez voir votre responsabilité civile, voire pénale, engagée.

✓ **la recherche de signes de gravité** : contacter le médecin du travail ou demander à la personne de contacter son médecin traitant pour avis médical. Si confirmation d'absence de signes de gravité, organiser son retour à domicile, en évitant les transports en commun.

En cas de signe de gravité (exemple : détresse respiratoire), appeler le SAMU - composer le 15. Après la prise en charge de la personne, prendre contact avec le service de santé au travail et suivre ses consignes.

Le Ministère du Travail met à disposition des employeurs un document reprenant les mesures que vous devez prendre pour protéger vos salariés.

<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>



► DANS QUELLE MESURE MA RESPONSABILITÉ DE DIRIGEANT EMPLOYEUR PEUT-ELLE ÊTRE ENGAGÉE ?

Si le comportement de l'employeur est jugé négligent, sa responsabilité civile pourrait être engagée pour faute inexcusable en cas de maladie professionnelle ou à caractère professionnel, ou d'accident du travail, mais aussi donner lieu à des poursuites pénales au titre du délit de risques causés à autrui.

À ce titre, l'article 223-1 du Code pénal précise que **« le fait d'exposer directement autrui à un risque immédiat de mort ou de blessures graves de nature à entraîner une mutilation ou une infirmité permanente par la violation manifestement délibérée d'une obligation particulière de prudence ou de sécurité imposée par la loi ou le règlement est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende »**, et jusqu'à 75 000 € pour les personnes morales.

À noter : ce texte permet de sanctionner la faute de l'employeur mais aussi celle d'un salarié dans des cas d'exposition par négligence ou par l'absence de mesures.

► DANS QUELS CAS MES SALARIÉS PEUVENT-ILS EXERCER LEUR DROIT DE RETRAIT ?

Un salarié dispose d'un droit d'alerte et de retrait et peut l'exercer à deux conditions :

- ✓ si la situation de travail présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé ;
- ✓ ou s'il constate une défectuosité dans les systèmes de protection.

Dans le contexte du coronavirus, si l'employeur met en œuvre les recommandations du gouvernement, les conditions d'exercice du droit de retrait ne sont pas réunies sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux.

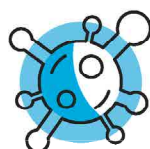
Pour le Ministère du Travail, **« dès lors que sont mises en œuvre tant par l'employeur que par les salariés les recommandations du gouvernement, la seule circonstance que je sois affecté(e) à l'accueil du public et pour des contacts brefs ne suffit pas, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, à considérer que je justifie d'un motif raisonnable pour exercer mon droit de retrait »**.

En d'autres termes, à partir du moment où l'employeur permet à ses salariés de respecter les gestes barrières, comme se laver les mains et garder une distance respectable avec les clients, le droit de retrait ne peut théoriquement pas être invoqué.

« Dès lors que cette distance entre les salariés ainsi qu'entre ces derniers et les clients est respectée, cela sera théoriquement suffisant », confirme la Direction générale du travail.

POUR EN SAVOIR PLUS :

<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A13902>



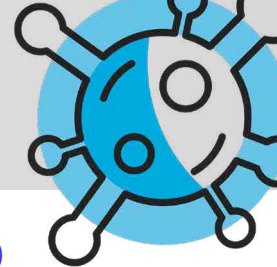
► QUE DOIS-JE FAIRE SI UN DE MES SALARIÉS EST CONTAMINÉ ?

En présence d'une personne symptomatique (notamment fièvre et/ou toux, difficultés respiratoires, à parler ou à avaler, perte du goût et de l'odorat), la prise en charge repose sur :

✓ **l'isolement de la personne** dans une pièce à part en appliquant immédiatement les gestes barrières, et en gardant une distance raisonnable avec elle (1 mètre) avec port d'un masque "grand public" ou chirurgical si disponible.



COMMENT PRÉPARER LA REPRISE ?



MESURES D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION À L'ÉGARD DE VOS CLIENTS



► INFORMER POUR RASSURER VOS CLIENTS

L'objectif est de rassurer les clients qui ont besoin de garanties pour venir chez vous

- ✓ Informer les clients sur les mesures mises en place dans l'établissement sur les réseaux sociaux et site internet.
- ✓ Afficher ces mesures aux endroits les plus visibles des clients.
- ✓ Afficher les modalités d'accueil à l'entrée de l'établissement pour assurer le bon fonctionnement de l'accueil

Hébergeurs

- ✓ Avant l'arrivée des clients envoyer leur toutes les modalités d'accueil par mail avec horaires d'arrivée et ne pas hésiter à leur demander s'ils ont des demandes particulières à prendre en compte (équipement supplémentaire en chambre, service petit déjeuner ou panier repas à commander, conseils et/ou documentation sur les activités à proximité, etc...)
- ✓ Inviter les clients à participer à la bonne application de gestes barrières simples comme par exemple les inciter à aérer leur chambre ou déposer leur serviette dans un panier spécifique à la fin de leur séjour
- ✓ Ne pas oublier de mettre à jour vos room directories (document plastifié pouvant être désinfecté ou en version dématérialisée).

Restaurateurs

- ✓ Privilégier les réservations afin de programmer l'arrivée des clients sur la durée du service



► ADAPTER VOTRE OFFRE

L'objectif est de proposer une offre qui soit en adéquation avec les attentes clients et les mesures sanitaires.

Hébergeurs

- ✓ Repenser l'ensemble des activités proposées en complément de l'hébergement (programme d'animation) en privilégiant des activités individuelles, locales et praticables à différents moments de la journée

Restaurateurs

- ✓ Compléter l'offre par les activités connexes telles que vente à emporter, point de vente de produits en circuit court, etc.

► ADAPTER LA GESTION DES PAIEMENTS

Privilégier les paiements sans contact (prépaiement, virement, cartes bancaires) et informer la clientèle

► PREVENIR LES RISQUES A L'ÉGARD DE VOS CLIENTS

Respecter les règles de distanciation sociale (1 m minimum) et lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil (réception) installer des barrières physiques additionnelles (vitres, cloisons temporaires...) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs.

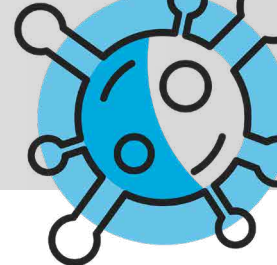
Limiter le nombre de personnes dans chaque zone afin de réduire le risque d'interactions.

Hébergeurs

- ✓ Supprimer les fontaines à eau, machines à cafés destinées au public et service garde des bagages.
 - ✓ Mettre à disposition du public du gel hydroalcoolique dès l'entrée de l'établissement
 - ✓ Aménager la banque d'accueil avec un poste de travail par salarié
 - ✓ Prévoir une zone de dépose des clés/cartes et documents
 - ✓ Proscrire, si possible, la signature sur facture ou réservation
 - ✓ Mettre en place à l'accueil une barrière rigide ou film plastique transparent 1 m x 1 m
 - ✓ Prévoir l'entrée des clients un par un ou maintenir une distance d'un mètre entre chacun d'eux
 - ✓ Envoyer par mail ou sms toutes les consignes relatives au départ et fixer si possible un horaire de départ
 - ✓ Effectuer les commandes de room service client uniquement par téléphone et déposer la commande devant la porte
- #### Restaurateurs
- ✓ Respecter la distance minimale d'1 mètre entre les tables
 - ✓ Privilégier les menus sur ardoise ou de manière dématérialisée
 - ✓ Aménager et matérialiser un plan de circulation pour fluidifier et limiter les croisements
 - ✓ Installer les clients de façon rapide afin d'éviter la formation d'une file d'attente
 - ✓ Organiser le service de manière à espacer les départs des différentes tables



COMMENT PRÉPARER LA REPRISE ?



► RENFORCER VOS MESURES D'HYGIENE ET DE DESINFECTION

Se référer aux fiches métiers et aux protocoles édités par les syndicats et fédérations pour mettre en place les règles d'hygiène

Pour les sanitaires collectifs:

- ✓ Limiter l'usage des sanitaires collectifs à une seule personne à la fois
- ✓ Mettre en place un dispositif pour permettre à vos clients de laver/désinfecter les mains avant d'entrer dans les sanitaires
- ✓ Condamner les urinoirs, les sèche-mains et tous les équipements qui ne permettent pas le respect de la distanciation sociale
- ✓ Afficher les consignes sanitaires à l'attention de vos clients devant et à l'intérieur des sanitaires
- ✓ Afficher votre plan de nettoyage et de désinfection (modalités renforcée/fréquence augmentée)

Hébergeurs

- ✓ Afficher les consignes sanitaires à l'intérieur de chaque chambre
- ✓ Principes à retenir (Liste non exhaustive) :
 - Aérer au moins une demi-heure par jour chaque chambre
 - Retirer le linge de lit et de toilette sans le secouer
 - Nettoyer/désinfecter toutes les surfaces en contact entre chaque client (chaises, valets, cintres,

poignées de porte, interrupteurs, télécommandes, chevets, cordons de rideaux et de lampes, objets de décoration ...)

- Après le départ du client, retirer tous les produits de courtoisie non utilisés (savons, mono-doses gels, stylos, blocs papier...) et nettoyer/désinfecter les boutons poussoir des flacon-pompes

- Retirer la documentation papier, ...

Restaurateurs

- ✓ Afficher les consignes sanitaires à l'attention de vos clients devant et à l'intérieur de votre salle de restaurant
- ✓ Limiter la circulation des clients dans le restaurant en supprimant les formules buffets et en privilégiant le service à table
- ✓ Prévoir le port de masques par les serveurs
- ✓ Nettoyer entre chaque client les tables (dessus/bords), chaises (assises/accoudoirs), et autres objets mises à disposition (salière/poivrier/huilier...) ainsi que les menus et cartes des vins
- ✓ Proscrire ou changer entre chaque client les nappes en tissus et les corbeilles à pain
- ✓ Nettoyer /désinfecter la salle de restaurant après chaque service pour toutes les surfaces de contact identifiées (poignées de portes/interrupteurs/sièges/tables/dessus de meuble...)
- ✓ Aérer la salle de restaurant pendant 30 minutes au minimum entre chaque service

Pensez à vous inscrire sur la carte interactive des établissements ouverts pour vous faire connaître en [cliquant ici](#)



Contact Tourisme
04 94 22 80 37
tourisme@var.cci.fr



Cellule de crise
Contactez votre conseiller CCI !

Coronavirus COVID-19,

La Chambre de Commerce et d'Industrie du Var en soutien des entreprises

CCI VAR

1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

**Commerçants, entrepreneurs,
vous rencontrez des difficultés économiques.**

Pour toute question > Un seul contact

Cellule « Appui aux entreprises »

04 94 22 81 10

allocci@var.cci.fr

