



# PLAN COVID-19

## SECTION RECEPTION HEBERGEMENT

## 1 But :

Ce plan de maîtrise a pour but de :

- Maîtriser les risques liés au coronavirus COVID-19.
- Eviter les contaminations des collaborateurs et des clients.
- Savoir comment réagir en cas de présence d'une personne malade.

## 2 Détails sur l'agent pathogène :

### 2.1 Comment le virus se transmet-il ?

Le Covid19 se transmet d'une personne à une autre lors d'un contact étroit, via des gouttelettes : lors d'une quinte de toux ou d'un éternuement, les virus excrétés par une personne malade peuvent entrer en contact avec les muqueuses du nez, de la bouche ou des yeux d'une autre personne.

Dans les minuscules gouttes expulsées, les virus peuvent aussi survivre quelques heures sur les mains ou sur des surfaces et ensuite entrer en contact avec différentes muqueuses lorsque l'on se touche le visage.

Important : le virus ne peut pas entrer dans le corps par la peau (par exemple par les mains) et n'est pas présent dans la transpiration.

Les premiers signes de la maladie peuvent n'apparaître qu'au **14ème jour après une infection.**

**Pendant cette période, on peut déjà être contagieux.**

**Il est également possible d'être atteint par le virus et de le disséminer sans forcément avoir de symptômes.**

### 2.2 Denrées alimentaires

Aucun cas de transmission du covid-19 via les aliments ou l'eau potable n'est connu à ce jour.

**Il faut cependant continuer de respecter les règles d'hygiène et de traçabilité classiques pour éviter d'autres maladies (intoxications alimentaires).**

Ne jamais désinfecter les denrées alimentaires, car les produits utilisés (p.ex. eau de Javel) ou leurs résidus peuvent présenter un risque pour la santé.

Dans le cas de changement de concept de vente de denrées alimentaires (livraisons, vente à l'emporter ou buffet chaud et froid par exemple), il faut l'annoncer à l'autorité de contrôle du canton et adapter le concept d'hygiène en conséquence.

### 2.3 Quels symptômes le Covid 19 provoque-t-il ?

Tout le monde n'a pas les mêmes symptômes et leur niveau de gravité peut varier.

Certaines personnes infectées ne présentent aucun symptôme. Par conséquent, elles ne savent pas qu'elles sont infectées et peuvent dès lors transmettre le nouveau coronavirus sans le savoir.

Les symptômes suivants peuvent apparaître :

- toux (toux sèche irritante)
- maux de gorge
- insuffisance respiratoire
- fièvre, sensation de fièvre
- douleurs musculaires
- perte soudaine de l'odorat et/ou du goût

Plus rarement :

- maux de tête
- symptômes gastro-intestinaux

- conjonctivite
- rhume

Des complications de type pneumonie sont également possibles à un niveau sévère (traitement hospitalier), voire critique (soins intensifs).

Les personnes âgées ou souffrantes de maladies chroniques préexistantes sont plus susceptibles de développer ces complications.

### **3 Si vous avez des symptômes :**

- Mettez un masque et isolez-vous des clients ou de vos collègues.
- Consultez immédiatement un professionnel de la santé par téléphone (voir annexe 1) et suivez ses instructions.
- Informez le responsable de la cellule de crise (annexe 1).

### **4 Précaution pour les personnes vulnérables ou en contact de personnes vulnérables :**

Elles doivent s'annoncer auprès de la personne responsable (voir annexe 1). Des mesures particulières seront mises en place pour ces personnes de manière à les protéger au maximum.

Les personnes à risques sont les personnes de plus 65 ans ou souffrant d'une des maladies suivantes :

- un cancer
- le diabète
- une faiblesse immunitaire due à une maladie ou à une thérapie
- l'hypertension artérielle
- les maladies cardio-vasculaires
- les maladies chroniques des voies respiratoires

### **5 Protection individuelle :**

#### **5.1 En général**

- Au travail :
  - Garder une distanciation sociale de 1.5 mètres (élément clé avec le lavage des mains) :
    - Réorganiser le travail ou l'infrastructure en accord avec votre supérieur hiérarchique pour respecter ces distances entre les collaborateurs ou mettre en place une séparation physique (plexiglas, table d'éloignement, etc.).
    - Porter un masque (point 5.4).
  - Garder une parfaite hygiène des mains (point 5.2).
  - Favoriser le télétravail dans la mesure du possible.
  - Ne pas se toucher le visage avec les mains.
  - Eternuer dans le creux du coude ou dans un mouchoir à usage unique.
  - Ne pas serrer les mains, ni embrasser.
  - Ne pas se passer des objets de main en main, mais les poser avant qu'ils ne soient repris.
  - Utiliser du matériel qui vous est propre (stylo, autre matériel de bureau) ou désinfecté.
  - Pour les équipements partagés (clavier, téléphones, plans de travail, chaises, tables, boutons de commande, poignées de frigo, poignées de tiroirs, etc.) utiliser un désinfectant adéquat avant la prise de poste.  
Attention, sur les installations électriques et les ordinateurs, ne pas sprayer directement le désinfectant mais utiliser un papier imbibé.  
En quittant votre poste, désinfectez également le matériel précité.

- Dans la sphère privée :  
En plus des principes énumérés ci-dessus :

- Rester à la maison, sauf pour aller travailler, acheter à manger, des médicaments ou faire une promenade à l'extérieur (en respectant la distanciation sociale appropriée).
- Ne pas se regrouper avec plus de 4 autres personnes et respecter la distanciation sociale.
- Si possible, ne plus prendre les transports publics, mais favoriser le vélo, la marche ou les véhicules motorisés mais individuellement (éviter le covoiturage).  
Si pas possible autrement, dans les transports publics, respecter un isolement maximum, porter un masque et tourner le dos aux autres personnes en touchant le minimum de surfaces.

## 5.2 Hygiène des mains :

Avec l'éloignement social, c'est un des éléments clé de la protection individuelle.

De manière à prévenir les contaminations, il est recommandé de se laver les mains très régulièrement.

Le mieux est de s'équiper d'un flacon de solution désinfectante lors de déplacement.

En cas de sensibilité de la peau ou de blessure, il faut porter des gants et respecter les instructions indiquées au point 5.3 ci-après.

Pour le lavage des mains, il faut suivre scrupuleusement les indications du fournisseur de savon. Pour le savon liquide classique (proscrire le savon solide dont la surface pourrait se contaminer):

- Humidifier les mains et appliquer une quantité suffisante de savon liquide.
- Générer de la mousse et assurer une application correcte sur toutes les surfaces de la main et des poignets.
- Frotter toutes les surfaces des mains, des poignets et des ongles pendant 20 secondes minimums.
- Bien rincer.
- Se sécher les mains avec une serviette en papier à usage unique ; utiliser ce même type de serviette pour fermer l'eau.

Voir également l'annexe 17

Quand faut-il se laver les mains ?

- En arrivant dans l'entreprise avant de vous changer, puis avant la prise de poste.
- Lorsque vous quittez et lorsque vous revenez à votre poste.
- Après avoir éternué ou s'être touché le visage.
- A la fin du temps de travail.
- A la sortie des toilettes.
- Avant de préparer son repas, puis avant de prendre son repas.
- Toutes les heures
- En cas de contact avec des surfaces communes à d'autres personnes.
- Après avoir touché de l'argent ou la station de paiement.
- Après avoir touché le téléphone ou des clés par exemple.
- Avant et après prendre en charge des livraisons.

## 5.3 Gants :

Ne mettre des gants que pour la manipulation d'éléments pouvant être contaminés (lingerie de retour de chambre notamment) ou en cas de sensibilité de la peau.

**Ne pas désinfecter les gants, car ça peut les rendre poreux.**

Jeter les gants et se laver les mains directement après chaque tâche.

**Attention :** les gants ne sont pas une assurance tout risque ! Ils se contaminent aussi vite que vos mains. Il y a donc lieu de les changer après chaque tâche.

## 5.4 Masques :

Portez un masque chirurgical dans toutes zones publiques de l'établissement, selon recommandations de l'OFSP.

**Le personnel en contact** directe avec des personnes malades doit porter un masque FFP2 (masque rigide avec valve).

Ces masques peuvent être portés pendant 8 heures maximum.

Les autres types de masques dont l'efficacité n'a pas été éprouvée, sont à proscrire.

### Utilisation correcte des masques chirurgicaux (voir également annexe 8):

- Avant de mettre le masque, se laver les mains à l'eau et au savon ou se désinfecter les mains.
- Mettre avec précaution le masque de manière à couvrir le nez et la bouche en le prenant par les élastiques, puis le serrer de façon à ce qu'il soit bien ajusté au visage.
- Ne plus toucher le masque après l'avoir mis et se laver ou désinfecter les mains.
- Après chaque contact avec un masque d'hygiène usagé, par exemple en l'enlevant, se laver les mains avec de l'eau et du savon ou se désinfecter les mains.
- Les masques chirurgicaux (type II ou type IIR) peuvent être portés jusqu'à 8 heures de temps en tout, même si ils sont encore un peu humides.
- Il est possible d'enlever son masque et de le remettre, mais de manière consciencieuse, en ne touchant que les élastiques et en le suspendant de manière à ce qu'il ne soit pas en contact d'autres éléments. Au besoin, identifier l'utilisateur sur le masque.  
Si l'absence de contact avec d'autres surfaces n'est pas garantie, le jeter. Ne pas remettre le masque dans une pochette ou un sachet.
- Les masques d'hygiène jetables ne doivent pas être réutilisés.
- Une fois utilisé, jeter le masque tout de suite après l'avoir enlevé.

## 6 Clients malades

### 6.1 Détection de clients malades :

La suspicion de maladie peut être décelée :

- Sur déclaration du client.
- Par un employé opérant en chambre ou au cours d'une conversation avec un client.
- Par observation des symptômes (selon définition par les services médicaux).

### 6.2 Comment agir ?

- Immédiatement prendre contact avec la cellule de crise (annexe 1).
- Si la personne est sur place, lui demander de téléphoner à son médecin soignant, au 144 ou à l'hôpital le plus proche (voir annexe 1).
- Isoler la personne dans l'attente d'une décision du médecin tout en lui portant attention.
- Ne pas donner de médicament.
- En cas d'évacuation par ambulance :
  - Utiliser le chemin le plus court pour rejoindre les ascenseurs de service.
  - Désinfecter l'ensemble des surfaces sur le chemin emprunté par la personne.
- Répertoire les personnes ayant été en contact avec le client ou l'employé.
- Informer le responsable de la cellule de crise de ces éléments et elle évaluera avec chaque personne citée la situation de manière à savoir s'il y a lieu d'une mise en quarantaine (à son domicile) ou pas.
- Par poste, se conformer à ce qui est mentionné dans les annexes si la personne contaminée reste confinée dans l'établissement.

**En cas de nécessité de contact direct avec une personne malade ou son environnement direct il faut porter :**

- Un masque FFP2
- Des lunettes de protection
- Des gants de soins à usage unique
- Une sur-blouse ou une combinaison à usage unique
- Des sur-chaussures

## Annexe 1 : répertoire des contacts et informations officielles

### Contacts internes

	<u>Nom / Prénom</u>	<u>Rôle</u>	<u>Téléphone /portable</u>	<u>Mail</u>
1	Pierre Fruneau	Responsable cellule de crise	0789442311	p.fruneau@eurotel-montreux.ch
2	Nicolas Delpy	Suppléant au responsable de cellule	0779879089	n.delpy@eurotel-montreux.ch
3	Pierre Fruneau	Responsable collaborateurs vulnérables (point 4.1)	0789442311	p.fruneau@eurotel-montreux.ch
4				

### Contacts externes

		<u>Téléphone /portable</u>	<u>Mail /adresse internet</u>
1	Urgence médicales générales	144	
2	Urgences Hôpital le plus proche	0587732112	<a href="https://www.hopitalrivierachablais.ch/">https://www.hopitalrivierachablais.ch/</a>
3	Ligne d'information du canton	0848 133 133 (centrale des médecins Vaud)	<a href="https://www.vd.ch/toutes-les-actualites/hotline-etinformations-sur-le-coronavirus/coronaviruscovid-19-reponses-du-medecin-cantonal-auxquestions-frequentes/">https://www.vd.ch/toutes-les-actualites/hotline-etinformations-sur-le-coronavirus/coronaviruscovid-19-reponses-du-medecin-cantonal-auxquestions-frequentes/</a>
4	Office fédérale de la santé publique	<b>+41 58 463 00 00</b>	<a href="https://ofsp-coronavirus.ch">ofsp-coronavirus.ch</a>
5	Autorité de contrôle des denrées alimentaires :	021 316 38 70	<a href="https://www.vd.ch/themes/population/veterinaireset-animaux/contact/">https://www.vd.ch/themes/population/veterinaireset-animaux/contact/</a>

## **Annexe 2.1 : réception**

Portez un masque chirurgical (voir annexe 8).

Lors d'interaction avec les clients, se positionner derrière les plexiglass si ils y en a à disposition.

Ne pas se toucher le visage.

Se laver les mains selon l'annexe 11.

S'il n'est pas possible de se laver les mains, utiliser du gel désinfectant directement sur les mains.

Se désinfecter les mains à la même fréquence qu'il faut se laver les mains (selon annexe 11).

Utiliser des gants en cas de peau sensible à la solution désinfectante :

S'ils sont souillés, les éliminer, se laver les mains puis remettre des gants neufs.

A votre arrivée au poste de travail, désinfectez les surfaces à l'aide du spray, et désinfectez le clavier, le téléphone et autres appareillages avec une lingette imprégnée de désinfectant.

( !!! Ne pas sprayer directement sur les appareils informatiques !!!).

Mettre à disposition des clients une solution hydro-alcoolique. S'assurer que le récipient soit toujours rempli.

Respecter une distance minimale de 2 mètres avec le client sauf si un plexiglass est en place.

Voiturier : Utiliser de nouveaux gants à chaque prise de clé. Enlever les gants après avoir parké la voiture.

Bagagiste : Utiliser de nouveaux gants à chaque prise de bagage. En entrant les bagages dans les chambres, garantir la distanciation de 2 mètres ou porter un masque.

Pour le paiement, favoriser le paiement électronique (carte ou application smartphone).

De manière à pouvoir désinfecter la station de paiement par carte, il faut la protéger par une fourre en plastique (par exemple une fourre de bureau).

En cas de paiement par argent liquide, faire déposer l'argent sur le comptoir, le récupérer une fois que le client l'a lâché et rendre la monnaie de la même manière.

S'assurer au check in que le client ai bien reçu les informations COVID19 FR-EN-ALL (annexe 12)

Lors de temps mort, désinfecter les stylos à l'aide de lingettes imprégnées de désinfectant.

Les cartes des chambres ou les clés doivent également être désinfectées à l'aide des lingettes lors du check-out. Le client les garde sur lui le temps de son séjour à l'hôtel (pas de déposer lors des sorties).

Lors de temps mort, désinfecter les cartes à l'aide de lingettes imprégnées de désinfectant.

Désinfecter la surface du comptoir régulièrement à l'aide du spray désinfectant en respectant les consignes du fournisseur.

Après utilisation du téléphone, de l'ordinateur ou d'un autre appareil, désinfecter les à l'aide de lingettes imprégnées de désinfectant.

Les journaux à disposition sont à usage unique. La personne qui les consulte doit les conserver et ne pas les remettre à disposition d'autres clients. Même chose pour les prospectus et autres magazines.

Les journaux qui traînent sont mis à la poubelle.

Si l'aération n'est pas optimale, il faut aérer le local durant 30 minutes le matin et en fin d'après-midi (ouverture des fenêtres ou de la porte).



### **Annexe 3 : arrivages**

Lieu de dépose des marchandises et de colis :

Le livreur avertit la cuisine dès son arrivée, puis repart sans délai.  
Les fournisseurs ont été avisés de cette manière de procéder.

Le contrôle des marchandises ainsi que les éventuelles anomalies sont traités comme d'habitude.  
Le décaissement des marchandises est effectué comme d'habitude.

Ne pas se toucher le visage lors du contrôle des marchandises.

Les bulletins de livraison sont signés avec un stylo propre à chaque personne.

Se laver les mains selon l'annexe 11.

S'il n'est pas possible de se laver les mains, utiliser du gel désinfectant directement sur les mains.

Se désinfecter les mains à la même fréquence qu'il faut se laver les mains (selon annexe 11).

Utiliser des gants en cas de peau sensible à la solution désinfectante :

S'ils sont souillés, les éliminer, se laver les mains puis remettre des gants neufs.

Si l'aération n'est pas optimale, il faut aérer le local durant 15 minutes le matin et en fin d'après-midi (ouverture des fenêtres, à condition d'avoir des moustiquaires, ou de la porte).

## **Annexe 4 : House-keeping, lieux publics et salles de conférence**

Il y a lieu d'organiser le travail de manière à pouvoir respecter les 2 mètres de distanciation sociale. Si ce n'est pas possible, portez un masque (annexe 8).

Ne pas se toucher le visage.

Se laver les mains selon l'annexe 11.

S'il n'est pas possible de se laver les mains, utiliser du gel désinfectant directement sur les mains.

Se désinfecter les mains à la même fréquence qu'il faut se laver les mains (selon annexe 11).

Utiliser des gants en cas de peau sensible à la solution désinfectante :

S'ils sont souillés, les éliminer, se laver les mains puis remettre des gants neufs.

A votre arrivée au poste de travail, désinfectez les surfaces à l'aide du spray, et désinfectez le chariot de ménage et tout autre point de contact avec une lingette imprégnée de désinfectant.

Entre 2 clients, il y a lieu de désinfecter toutes les surfaces de contact (télécommande TV, téléphone, portes et poignées de portes, de tiroirs, d'armoires et de fenêtres, bord de lit, tablette, interrupteurs de lampe, etc.) et d'aérer correctement les chambres durant 15 minutes.

Désinfecter les amenities qui n'auraient pas été utilisées. Si ce n'est pas possible, les remplacer.

Remplacer systématiquement les verres et les tasses.

Les tâches housekeeping ne doivent pas être effectuées lorsque le client se trouve à l'intérieur de la chambre.

Lieux publics : tâches à effectuer 2 fois par jour (en plus du travail ordinaire) :

- Nettoyage et désinfection total des WC, des vestiaires et des offices d'étages.
- Désinfecter les commandes et parties touchées des automates à cafés et automates à nourriture (clients et personnel).
- Mise en place du savon et du désinfectant.
- Nettoyage des distributeurs de savon et approvisionnement.
- Mise en place de poubelles supplémentaires si nécessaire.
- Laver tous les jours les serpillières de manière à garantir l'élimination du virus.
- Pour les personnes en contact avec les clients : utilisation de masque de protection.

Les points de contact des lieux publics (poignées, rambardes d'escalier, boutons d'ascenseur, etc.) sont désinfectés toutes les heures de 6h00 à 19h00 sous contrôle de la gouvernante.

**Attention de bien utiliser des sacs sur les chariots de linge sale pour la blanchisserie externe.**

**Pour les salles de conférence la distanciation sociale doit également être respectée** et le nombre maximal d'utilisateurs affiché à l'entrée.

Entre les tables, la distance doit être de 2 mètres. Il est possible de disposer une séparation physique entre les tables, mais cet élément devra répondre aux exigences suivantes :

- Il doit mesurer 1,5 mètre de haut depuis le sol et dépasser le bord de la table de 70 centimètres au minimum.
- Son bord inférieur est placé entre le sol et le bord de la table la plus basse séparée par la séparation physique, ou directement posé sur le bord de la table.
- Sur le plan horizontal, il dépasse le bord de la table de 50 centimètres des deux côtés ou est directement fixé à une autre paroi.

## **Annexe 5 : blanchisserie**

Il y a lieu d'organiser le travail de manière à pouvoir respecter les 2 mètres de distanciation sociale. Si ce n'est pas possible, portez un masque (annexe 8).

Une personne à la fois rentre dans la blanchisserie (hors personnel de la blanchisserie).

Ne pas se toucher le visage.

Se laver les mains selon l'annexe 11.

S'il n'est pas possible de se laver les mains, utiliser du gel désinfectant directement sur les mains.

Se désinfecter les mains à la même fréquence qu'il faut se laver les mains (selon annexe 11).

Utiliser des gants en cas de peau sensible à la solution désinfectante :

S'ils sont souillés, les éliminer, se laver les mains puis remettre des gants neufs.

A votre arrivée au poste de travail, désinfectez les surfaces à l'aide du spray, et désinfectez les poignées des fers à repasser, les portes des machines à laver et des séchoirs, et tout autre point de contact avec une lingette imprégnée de désinfectant.

**Attention de bien utiliser les sacs sur les chariots de linge sale pour la blanchisserie externe.**

**Les chariots ayants transportés du linge sale doivent être désinfectés avant de rentrer en lingerie.**



Si l'aération n'est pas optimale, il faut aérer le local durant 15 minutes le matin et en fin d'après-midi (ouverture des fenêtres, à condition d'avoir des moustiquaires, ou de la porte).

## **Annexe 6 : cafétéria du personnel**

Il y a lieu de se placer de manière à pouvoir respecter les 2 mètres de distanciation sociale (devant, derrière et de côté).

Ne pas se toucher le visage.

Lavez-vous les mains et utilisez du gel désinfectant directement sur les mains avant de manger.

A votre arrivée et à votre départ de la cafétéria, désinfectez les surfaces occupées (table et chaise) à l'aide du spray désinfectant.

Chaque personne doit venir avec ses propres couverts, assiettes et récipients ou alors ils sont manipulés par la personne qui fait le service.

Les bacs de services communs sont interdits d'utilisation.

Ne sont toléré au self-service que les denrées portionnées.

Si l'aération n'est pas optimale, il faut aérer le local durant 15 minutes le matin et en fin d'après-midi

## **Annexe 7 : vestiaire du personnel**

Respecter les 2 mètres de distanciation sociale.

Si ce n'est pas possible, portez un masque (annexe 8) ou attendre que les collaborateurs qui se changent sortent du vestiaire.

Ne pas se toucher le visage.

Se laver les mains selon l'annexe 17 en arrivant, avant de toucher quoi que ce soit.

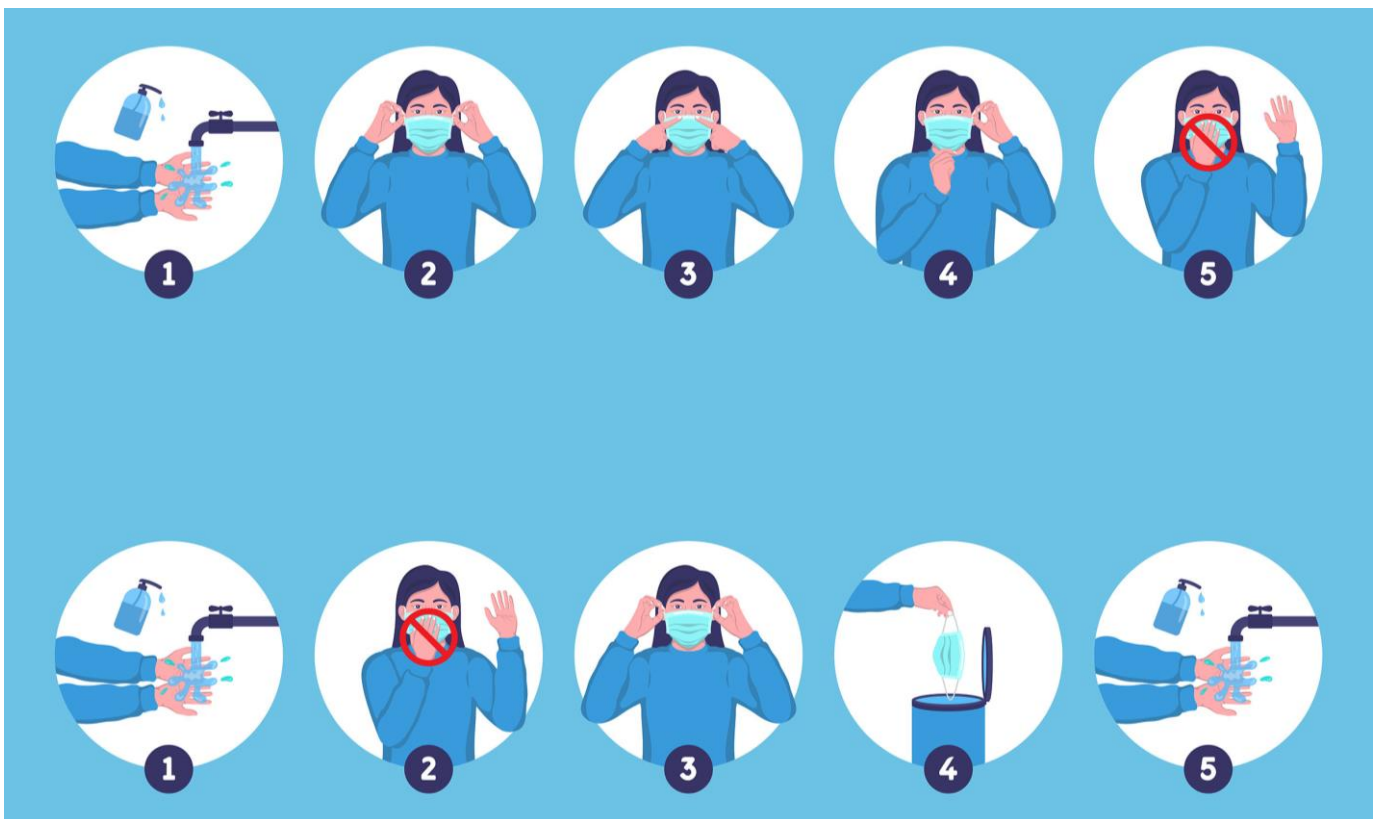
Garantir la séparation complète entre les habits de ville et les habits de travail.

En fin de travail, placer le linge utilisé dans l'emplacement prévu à cet effet.

## Annexe 8 : masque de protection

### Utilisation correcte des masques chirurgicaux:


- Avant de mettre le masque, se laver les mains à l'eau et au savon ou se désinfecter les mains.
- Mettre avec précaution le masque de manière à couvrir le nez et la bouche, puis le serrer de façon à ce qu'il soit bien ajusté au visage.
- Ne plus toucher le masque après l'avoir mis. Après chaque contact avec un masque d'hygiène usagé, par exemple en l'enlevant, se laver les mains avec de l'eau et du savon ou se désinfecter les mains.
- Les masques chirurgicaux (type II ou type IIR) peuvent être portés jusqu'à 8 heures de temps, même s'ils sont humides.
- Le remplacer ensuite par un nouveau masque propre et sec.
- Les masques d'hygiène jetables ne doivent pas être réutilisés.
- Une fois utilisé, jeter le masque tout de suite après l'avoir enlevé.



- **Le personnel en contact** avec des personnes malades doit porter un masque FFP2 (masque rigide avec valve). Ces masques ne doivent être portés que pendant 8 heures maximum.


**Annexe 9 : affiche OFSP**

Coronavirus Actualisé au 26.6.2021

**VOICI COMMENT NOUS PROTÉGER:** 

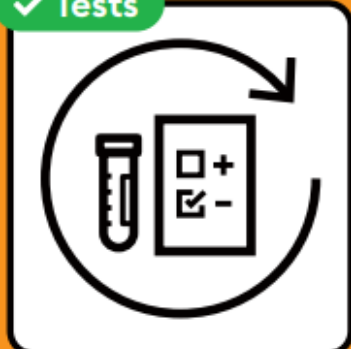
**Particulièrement important maintenant :**

✓ Vaccination




Recommandé : la vaccination contre le COVID-19.

✓ Tests




Se faire tester régulièrement, même sans symptômes.


**Pour rappel :**

✓ 


Respecter l'obligation de porter le masque.

✓ 


Garder ses distances.

✓ 


Aérer plusieurs fois par jour.

✓ 

Se laver soigneusement les mains et éviter les poignées de mains.


✓ 

Fournir les coordonnées complètes pour le traçage.

✓ 


En cas de symptômes, se faire tester tout de suite et rester à la maison.

**www.ofsp-coronavirus.ch** Les règles peuvent varier selon les cantons.

 Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

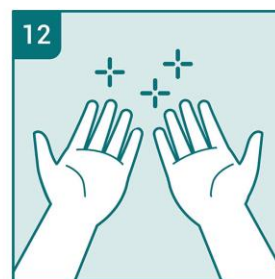
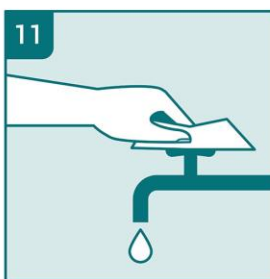
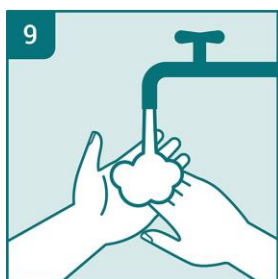
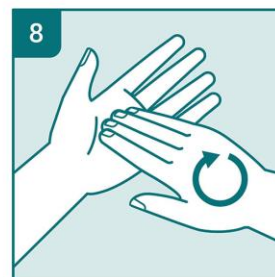
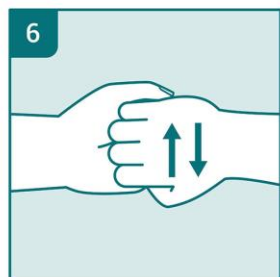
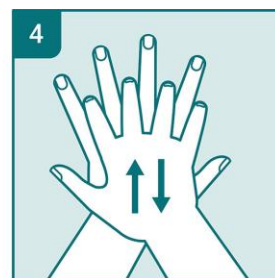
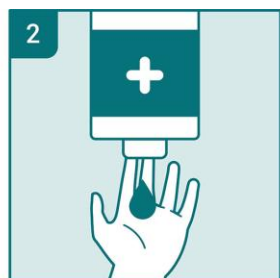
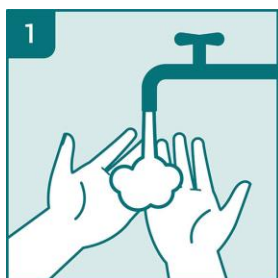
Swiss Confederation

Bundesamt für Gesundheit BAG  
Office fédéral de la santé publique OFSP  
Ufficio federale della sanità pubblica UFSP  
Uffizi federal da sanadad publica UFSP



Application SwissCovid  
Download

### Annexe 11 : lavage des mains



Quand ?

- En arrivant dans l'entreprise avant de vous changer, puis avant la prise de poste.
- Lorsque vous quittez et lorsque vous revenez à votre poste.
- Après avoir éternué, s'être touché le visage ou avoir fumé.
- A la fin du temps de travail.
- A la sortie des toilettes.
- Avant de préparer son repas, puis avant de prendre son repas.
- Toutes les heures
- En cas de contact avec des surfaces communes à d'autres personnes.
- Après avoir touché de l'argent ou la station de paiement.
- Après avoir touché le téléphone ou des clés par exemple.
- Avant et après prendre en charge des livraisons.



## **Annexe 12 page recto : Fiche d'information client**

Chers Clients,

Merci d'avoir choisi l'Eurotel pour votre séjour à Montreux! En ces temps difficiles, nous apprécions beaucoup votre venue. En raison des restrictions COVID, le fonctionnement de l'hôtel est affecté, en particulier pour les zones suivantes :

### **Au restaurant :**

En raison de la distanciation sociale de 1,50m entre les tables, nous avons perdu beaucoup de places. Il est, par conséquent, difficile d'avoir assez de places pour tous nos clients. Nous vous recommandons d'effectuer une réservation auprès de la réception ou directement au restaurant (n° de téléphone à composer depuis la chambre : **530**). Le service du déjeuner est de 11:30 à 14:30 et le dîner de 18:30 à 21:00 heures.

### **Petits-déjeuners :**

L'espace entre les tables a réduit fortement notre capacité d'accueil. Lorsque c'est nécessaire, nous ouvrons notre 2<sup>ème</sup> restaurant, le Safran, afin de vous accueillir dans les meilleures conditions possibles mais cela nous impose des contraintes opérationnelles importantes et nous faisons tout pour minimiser l'attente éventuelle.

### **SPA - zone de détente :**

Là encore, les mesures restreignent le nombre de visiteurs. Afin de contenter le maximum de personnes, nous avons mis en place un système de réservation - séance de 1h00 à la fois.

Nous tenons à vous assurer que nous faisons de notre mieux dans ces circonstances compliquées par des mesures que nous nous devons de suivre.

Nous vous remercions donc de votre compréhension et nous réjouissons de pouvoir vous accueillir prochainement dans des conditions « normales ».

## **Annexe 12 page verso : Fiche d'information client**

Sehr geehrte Gäste,

Vielen Dank, dass Sie das Eurotel für Ihren Aufenthalt in Montreux gewählt haben! In diesen schwierigen Zeiten schätzen wir Ihren Besuch sehr. Aufgrund der COVID-Einschränkungen ist der reguläre Betrieb des Hotels betroffen und beeinträchtigt insbesondere die folgenden Bereiche:

### **Restaurant:**

Aufgrund des sozialen Abstands von 1,50 m zwischen den Tischen haben wir viele Sitzplätze verloren. Daher ist es schwierig, genügend Sitzplätze für alle unsere Gäste zu haben. Wir empfehlen Ihnen, eine Reservierung an der Rezeption oder direkt im Restaurant vorzunehmen (Telefonnummer vom Zimmer aus: 530). Der Mittagstisch ist von 11:30 bis 14:30 Uhr und Abendessen von 18:30 bis 21:00 Uhr.

### **Frühstück:**

Auch hier wurden die Sitzplätze stark reduziert. Bei hohem Andrang öffnen wir zusätzlich das Restaurant, «Le Safran» um Sie unter den bestmöglichen Bedingungen empfangen zu können. Wir tun unser Bestes, um die mögliche Wartezeit zu minimieren.

### **Spa- und Fitnessbereich:**

Auch hier schränken die Maßnahmen die Anzahl der Besucher ein. Ein Reservierungssystem wurde eingerichtet – Sie können jeweils für eine volle Stunde reservieren (von 08:00 bis 23:00 Uhr) Bitte reservieren Sie an der Rezeption.

Auch in dieser sich ständig ändernden Situation tun wir unser Bestes um für Ihren Aufenthalt. Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und freuen uns darauf, Sie hoffentlich bald unter "normalen" Bedingungen zu begrüßen.

---

Dear Guests,

Thank you for choosing the Eurotel for your stay in Montreux! In these difficult times, we sincerely appreciate your visit. Due to the COVID restrictions, operations in the hotel are affected, especially in the following areas:

### **Restaurant:**

Due to the social distancing of 1.50m between tables, we have lost many seats. Our capacities have been reduced. We recommend you to make a reservation in advance at the reception desk or directly at the restaurant (dial number 530 from the room). Lunch is serviced from 11:30 to 14:30 and dinner from 18:30 to 21:00.

### **Breakfasts:**

The space between tables has also reduced our capacity. In high occupancy period, we open our second restaurant, the Safran, in order to welcome you in the best conditions as possible. As you may imagine, this creates important operational constraints for us but we do everything to minimize the possible wait.

### **SPA - relaxation area :**

Also in this area, we must apply measures restricting the number of visitors. In order to satisfy as many guests as possible, we have set up a reservation system - 1 hour session at a time.

We would like to assure you that we are doing our best with actual circumstances complicated by several measures.

We thank you for your understanding and look forward to welcoming you soon under "normal" conditions.

## **Annexe 13 : room-service et plonge room-service**

Il y a lieu d'organiser le travail de manière à pouvoir respecter les 2 mètres de distanciation sociale. Si ce n'est pas possible, portez un masque (annexe 8).

Ne pas se toucher le visage.

Se laver les mains selon l'annexe 11.

S'il n'est pas possible de se laver les mains, utiliser du gel désinfectant directement sur les mains.

Se désinfecter les mains à la même fréquence qu'il faut se laver les mains (selon annexe 11).

Utiliser des gants en cas de peau sensible à la solution désinfectante :

S'ils sont souillés, les éliminer, se laver les mains puis remettre des gants neufs.

A votre arrivée au poste de travail, désinfectez les surfaces à l'aide du spray, et désinfectez les poignées des équipements, des installations de froid et tout autre point de contact avec une lingette imprégnée de désinfectant.

Avant de préparer les plateaux ou les assiettes, il y a lieu de se laver les mains.

Les plateaux, guéridons ou chariots sont posés devant la chambre et le client est averti en frappant à la porte.

Le client repose ensuite ces éléments devant la porte (le personnel du room-service ne rentre pas en chambre).

S'il y a lieu de rentrer dans la chambre, garantir une distance de 2 mètres avec le client.

Lors du retour des plateaux, les éléments certifiés non-ouverts (pots de miel, de confiture, bouteilles de jus, etc...) sont déposés dans une caisse réservée à cet usage. Une fois cette caisse remplie, les éléments sont sprayés avec du désinfectant et peuvent être réutilisés.

S'assurer que le traitement de la vaisselle élimine bien le COVID-19 (suivre les recommandations du fournisseur des produits de lavage).

### **Important :**

Après la manipulation de matériels de retour des chambres, il est primordial de se laver ou de se désinfecter les mains immédiatement.

Si l'aération n'est pas optimale, il faut aérer le local durant 15 minutes le matin et en fin d'après-midi (ouverture des fenêtres, à condition d'avoir des moustiquaires, ou de la porte).