



COVID-19,

QUELQUES RECOMMANDATIONS POUR LES ÉTABLISSEMENTS D' HÉBERGEMENT

SI VOUS AVEZ PEUR
DU CORONA VIRUS,
LAVEZ-VOUS LES
MAINS!



Wash your
Hands



INDEX

1.COVID-19 CONTEXTE 3

CONTEXTE.....	3
Comme mesures de préparation, Preverisk recommande:.....	3
En cas de suspicion ou de cas réel dans vos hôtels:	4

2.POSI PROCÉDURES A APPLIQUÉES AU COVID-19..... 5

COMMENT NETTOYER ET DÉSINFECTER.....	5
Nettoyage et désinfection des espaces publics:	5
Nettoyage et désinfection des chambres libérées par des personnes malades: ...	5
ANNEXE 1	6
ANNEXE 2	7
COMMENT FAIRE UN NETTOYAGE ET UNE DÉSINFECTION EN PROFONDEUR?.....	8
Nettoyage en profondeur - nuit (avec des clients à l'hôtel):.....	8
Fumigation:	9
LORSQUE L'HÔTEL A UN CAS SUSPECTÉ OU RÉEL:.....	10
AUTRES DETAILS IMPORTANTS À RAPPELER.....	10
Communication interne:.....	10
Communication:	11
Exclusions:	12
Restaurants & bars:	12
Children's clubs:.....	12
Piscines et Eau:	13
ANNEXE	14
MODÈLE DE LETTRE À DISTRIBUER DANS LES CHAMBRES	14

1. Covid-19 background

Contexte

Dans un élan de solidarité et de responsabilité, le groupe Preverisk joint son effort à celui des autorités marocaines, pour produire en partenariat avec le département du tourisme un guide pédagogique et pratique pour la gestion de nettoyage de désinfection et de confinement qui sera mis à la disposition des opérateurs hôteliers

Et à l'heure actuelle, l'OMS et les autorités nationales et locales de santé publique suivent de près l'évolution du nombre de cas et des pays touchés, et on peut s'attendre à ce que la propagation s'accroît dans le monde entier et que les cas continuent d'augmenter. Si vous n'avez pas de cas suspect ou réel dans vos hôtels, et/ou à moins que des recommandations spécifiques ne proviennent de vos autorités locales de santé publique, vous devriez continuer comme d'habitude.

Si vous souhaitez avoir accès aux « rapports de situation » publiés par l'OMS, veuillez cliquer sur : <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>

Comme mesure de préparation Preverisk recommande :

1. Soyez conscient et suivez les conseils locaux de santé publique. Des restrictions ou des instructions spécifiques peuvent être mises en place par les autorités sanitaires locales que vous devez suivre.
2. Disposez votre « équipe de gestion de crise » au cas où vous devrez traiter des cas suspects ou confirmés. Cette équipe devrait normalement faire partie du directeur de l'hôtel et des chefs de départements, par exemple l'entretien ménager, le F et B, le service aux clients, etc. et votre cabinet de conseil actuel.
3. Examinez toutes vos procédures normales et quotidiennes de nettoyage et de désinfection, en vous assurant qu'elles sont appliquées efficacement et les produits de nettoyage et d'assainissement corrects sont utilisés. Vérifiez également que vous avez suffisamment de ressources de nettoyage et d'équipement.

4. Envisagez d'offrir une séance de recyclage à l'équipe sur :
 - Procédures POSI et exercices pratiques
 - Bref résumé de la maladie et de sa propagation, ainsi que de mesures d'hygiène et de prévention de base
 - Que faire en cas de cas de suspect ou de cas réel
5. Soyez prêt à communiquer aux invités l'importance d'une bonne hygiène personnelle.
6. Avoir des plans au cas où vous pouvez avoir besoin de faire face aux clients ou le personnel confiné dans l'hôtel pour une période de quarantaine : Ces plans devraient inclure comment allez-vous fournir de la nourriture et des boissons aux clients et au personnel, comment allez-vous fournir d'autres choses dont ils peuvent avoir besoin, comme changer de serviettes et de draps.
7. Stocks de produits de base : assurez-vous d'avoir au moins deux semaines d'approvisionnement en désinfectants et gants jetables.

En cas de cas suspect ou réel dans vos hôtels :

1. Le cas suspect et les personnes accompagnatrices doivent rester dans leur chambre.
2. Communiquez avec les instructions médicales et suivez les instructions.
3. Activez les procédures POSI conformément aux directives de l'ABTA. Le document ci-joint fournit des détails sur ces procédures POSI. Ils doivent être suivis de manière très efficace, donc la formation et la préparation du personnel sont très importantes.
4. Rappelez à tout le personnel et aux invités l'importance d'une bonne hygiène personnelle.
5. Suivez en conséquence les recommandations spécifiques de vos autorités de santé publique locales.

POSI procédure à appliquer en cas de Covid-19

LORSQUE L'HÔTEL A UN CAS SUSPECT OU RÉEL : COMMENT NETTOYER ET DÉSINFECTER

Nettoyage et désinfection des espaces publics :

1. Le plan de nettoyage normal doit être suivi pour les espaces publics et, en outre, mettre l'accent sur les surfaces de contact.
2. Le chlore à 1000ppm (ou d'autres produits chimiques tels que Virkon) doit être utilisé pour désinfecter les surfaces de contact (annexe 1).
3. Utilisez des vêtements, des parois (éponges) et des sacs spécifiques, par exemple identifiés ou codés en couleur (pour éviter la contamination croisée).
4. Pour les meubles (sofas, matelas, etc.), d'autres procédures de nettoyage peuvent être utilisées : nettoyage à la vapeur (vaporisateur).
5. Augmenter la fréquence du nettoyage et de la désinfection.

Nettoyage et désinfection des chambres libérées par des personnes malades:

1. Mettre les équipements de protection individuelle (gants, etc.) avant d'entrer dans la pièce.
2. Le chlore à 1000ppm (ou d'autres produits chimiques tels que Virkon) doit être utilisé pour désinfecter les surfaces de contact (annexe 2).
3. Pour les meubles (sofas, matelas, etc.), d'autres procédures de nettoyage peuvent être utilisées le nettoyage à la vapeur (vaporisateur).
4. Utilisez des chiffons, des torchons (éponges) et des sacs spécifiques, par exemple identifiés ou codés en couleur (pour éviter la contamination croisée).
5. Le linge de lit doit être lavé à 65 o C pendant 10 minutes. (Ou 71 o C pendant 3 minutes.).
6. Seul le personnel formé aux procédures correctes doit nettoyer et désinfecter les chambres des clients touchés.

ANNEXE 1

Il ne s'agit que d'un guide, mais vous pouvez identifier d'autres surfaces de contact

Surfaces de contact dans les espaces publics :

RECEPTION

- Réception
- Distributeurs
- Bureau Internet / ordinateurs pour l'usage des clients
- Jeux

BARS AND RESTAURANTS

- Tables et chaises (p. ex. accoudoirs)
- Distributeurs de boissons
- Ustensiles de service
- Bar

TOILETTES

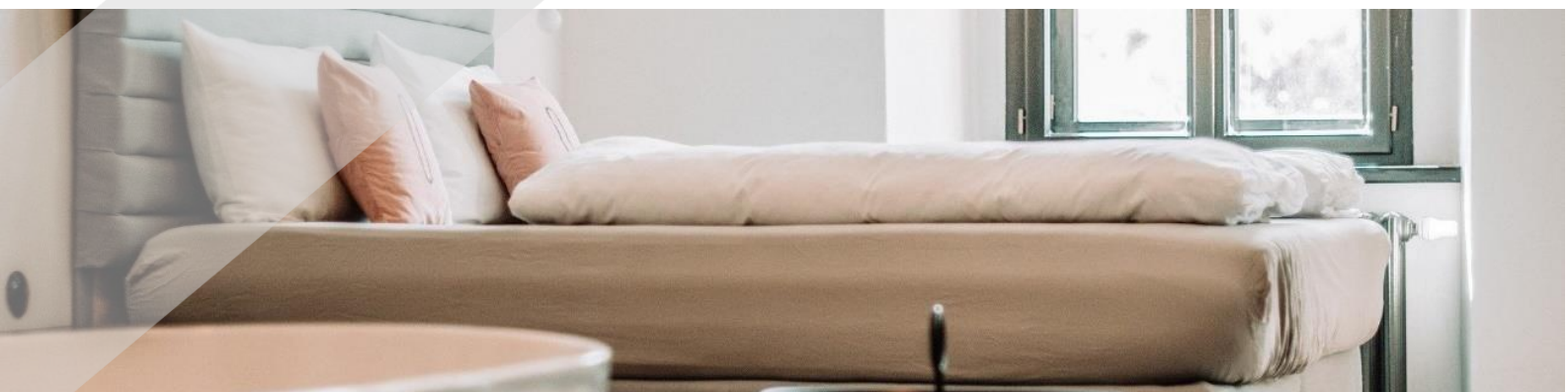
- Robinets et poignées de porte
- Toilettes, urinoirs et autres équipements
- Assurez-vous qu'il y a suffisamment d'essuie-tout et de savon

ESPACES PUBLICS

- Balustrades, gardes corps
- Boutons des ascenseurs
- Toutes les poignées de porte
- Interrupteurs

PISCINES

- Bar
- Hamacs / transats



ANNEXE 2

Il ne s'agit que d'un guide, mais vous pouvez identifier d'autres surfaces de contact

Surfaces de contact dans les chambres :

CHAMBRE :

- Poignées de porte, garde-robe...
- Interrupteurs
- Téléphone
- Contrôle de la climatisation
- Télécommande TV
- Boutons TV
- Tables et chaises (p. ex. accoudoirs)
- Minibar porte et minibar contenu (bouteilles...)
- Draps et serviettes (changés tous les jours)
- Verres à boire a enlever (seules les gobelets en plastique jetables sont autorisés)

SALLE DE BAINS :

- Robinets, douche
- Boutons de chasse (toilettes)
- Lavabo
- Toilettes, urinoir
- Verres à boire a enlever (seules les gobelets en plastique jetables sont autorisés)

TERRASSE / BALCON:

- Poignée de porte
- Garde-corps



LORSQUE LES SYSTÈMES PRÉCÉDENTS ÉCHOUENT : COMMENT FAIRE UN NETTOYAGE EN PROFONDEUR ET DÉSINFECTION ?

Nettoyage en profondeur - nuit (avec des clients dans l'hôtel) :

PREPARATION

1. À l'avance : préparez une liste de toutes les surfaces qui doivent être désinfectées. Il est important de s'assurer que toutes les surfaces de contact seront désinfectées correctement. La liste devrait inclure tous les points de contact à la réception, bureaux, bars, restaurants, discothèque, escaliers, couloirs, ascenseurs, piscines, salle de gym, sauna, vestiaires, toilettes publiques, terrasses, etc.
2. Planifiez le personnel participant, répartir les tâches par zone et assigner les équipements, etc.
3. Veiller à ce que tout le personnel soit correctement formé.
4. Assurez-vous d'avoir tout le matériel requis et les produits chimiques nécessaires.
5. Informez les clients (par le fil des affiches) qu'un nettoyage en profondeur sera effectué, et qu'il n'y aura pas d'accès aux espaces publics pendant cette période : à effectuer pendant la nuit, tandis que les clients sont dans leurs chambres.

ACTION

1. Seul le personnel formé doit y participer.
2. Assurez-vous que tous les clients sont dans leurs chambres.
3. Pendant que la tâche est effectuée, bouclez les zones concernées avec des cônes, des signes ou d'autres moyens, pour empêcher l'accès par des personnes non autorisées.
4. Mettre de l'équipement de protection individuelle (gants, etc.) avant de procéder au nettoyage.
5. Nettoyer les surfaces à l'aide d'un détergent.
6. Utilisez des chiffons, des torchons (éponges) et des sacs spécifiques, par exemple identifiés en couleur (pour éviter la contamination croisée).
7. Désinfecter les surfaces de contact.
8. Le chlore à 1000ppm (ou d'autres produits chimiques tels que Virkon) doit être utilisé pour désinfecter les surfaces de contact.
9. Pour les meubles (sofas, matelas, etc.), d'autres procédures de nettoyage peuvent être utilisées : nettoyage à la vapeur (vaporisateur)

10. Assurez-vous que toutes les surfaces de la liste sont correctement nettoyées et désinfectées.
11. Placez les gants et autres vêtements jetables dans un sac à déchets.

Fumigation:

Lorsque les systèmes précédents ont échoué, l'option la plus extrême est de fermer l'hôtel pour quelques jours, et effectuer un nettoyage extrêmement profond :

1. Suivez la même procédure qu'avant, mais en plus :
2. Les rideaux doivent être lavés à 65 oC pendant 10 minutes. (Ou 71oC pendant 3 minutes.)
3. Une société externe peut être embauchée pour effectuer la fumigation (nébulisation virucide), afin de désinfecter plus soigneusement toutes les zones.
4. Une attention particulière devrait être accordée aux éléments suivants :
 - Rails de fenêtre et de porte.
 - Les coins difficiles à atteindre.
 - Tapis (corridors, espaces publics, etc.), nappes, tentures murales.
 - Système de climatisation.

LORSQUE L'HÔTEL A UN CAS SUSPECT OU RÉEL :

AUTRES DETAILS IMPORTANTS A RAPPELER

Reminder:

Si vous avez peur du coronavirus, lavez-vous les mains!



Wash your
Hands

COMMUNICATION INTERNE :

Le personnel doit être conscient de la situation et connaître ses responsabilités en matière de gestion de la crise (le personnel doit être bien formé aux procédures POSI).

- ❖ Recommandations de base pour le personnel :
 - ◆ Bonne hygiène personnelle:
 - Lavez-vous les mains fréquemment, surtout lorsque vous avez été en contact avec des personnes malades ou dans n'importe quelle zone contaminée (p. ex. chambres contaminées).
 - En général, suivez les recommandations pour les clients (voir ci-dessous).
- ❖ Seul le personnel formé aux procédures correctes doit livrer de la nourriture, des boissons, etc. dans les chambres des clients concernés.
- ❖ Suivez les protocoles et procédures établis, ainsi que les instructions des experts.
- ❖ Pour éviter l'infection, le personnel doit être conscient de la facilité et de la rapidité avec laquelle le virus se propage, surtout s'il entre en contact avec des personnes infectées et des zones ou équipements contaminés (c.-à-d. le personnel d'entretien ménager et de réception).

COMMUNICATION EXTERNE:

Pour les clients (afin qu'ils restent calmes, et pratiquent une bonne hygiène) et les parties extérieures telles que la presse, etc. (afin d'éviter les « fake news » et le sensationnalisme dans les médias sociaux, etc):

❖ **Recommandations de base pour tous les clients :**

- ◆ Restez calme.
- ◆ Pratiquer une bonne hygiène personnelle :
 - Lavez-vous les mains fréquemment.
 - Placez un mouchoir ou votre avant-bras sur votre bouche si vous toussiez ou éternuez.
 - Évitez de vous toucher les yeux, le nez et la bouche.
- ◆ Maintenir une distance d'au moins 1 m par rapport à toute personne malade.
- ◆ L'utilisation de masques n'est pas recommandée, car ils donnent un faux sentiment de sécurité. L'utilisation de masques n'est recommandée que pour ceux qui sont infectés, afin d'éviter la propagation des gouttes de trop lors de la toux ou des éternuements.

❖ **Recommandations de base pour les clients malades :**

- ◆ Restez calme.
- ◆ Suivez les recommandations du médecin.
- ◆ Les personnes malades doivent rester dans leur chambre (ou suivre les instructions des autorités de santé publique, par exemple être hospitalisées).
- ◆ Bonne hygiène personnelle :
 - Lavez-vous les mains fréquemment.
 - Placez un mouchoir ou votre avant-bras sur votre bouche si vous toussiez ou éternuez.
 - Évitez de vous toucher les yeux, le nez et la bouche.

❖ **Recommandations de base pour les parties externes :**

Votre équipe de contrôle des infections doit être prête à gérer toute communication avec les médias, les autorités, etc.

Exclusions:

1. Personnel : tout personnel malade doit être exclu du travail jusqu'à ce que le médecin confirme qu'il peut revenir.
2. Invités (tous): Organiser pour fournir des repas à tous les clients malades dans leurs chambres (Seul le personnel formé devrait livrer de la nourriture, des boissons, etc. dans les chambres des clients touchés).
3. Invités (piscines) : exclure les clients malades des piscines.
4. Enfants : exclure tout enfant malade du club pour enfants.

Restaurants & bars:

1. Fournir des distributeurs de gel désinfectant aux entrées des restaurants et des bars.
2. Changez les ustensiles buffet toutes les 15 minutes, ou moins.
3. Fournir des repas à tous les malades dans leur chambre (seul le personnel formé aux bonnes procédures doit livrer de la nourriture, des boissons, etc. aux chambres touchées).

Children's clubs:

1. Augmentez la fréquence de désinfection des jouets et des ustensiles.
2. Le plan de nettoyage normal doit être suivi dans les clubs pour enfants, et en plus, se concentrer sur les surfaces de contact.
3. Le chlore à 1000ppm (ou d'autres produits chimiques tels que Virkon) doit être utilisé pour désinfecter les surfaces de contact.
4. Utilisez des chiffons, des torchons (éponges) et des sacs spécifiques, par exemple identifiés ou codés en couleur (pour éviter la contamination croisée).
5. Augmenter la fréquence du nettoyage et de la désinfection.



Piscines & Eau:

1. Maintenir le chlore aussi haut que possible, en restant dans les niveaux recommandés/juridiques.
2. Enlever les verres à boire (seuls les gobelets en plastique jetables sont autorisés autour des piscines).

ANNEXE

LETTRE MODÈLE À DISTRIBUER DANS LES CHAMBRES

Rappel :

Si vous avez peur du coronavirus, lavez-vous les mains !!



Cher invité,

L'hôtel est au courant des rapports des médias sur la propagation du coronavirus et nous prenons tous les efforts pour vous garder en sécurité et rendre votre séjour avec nous agréable.

Suivant les conseils des autorités de santé publique, nous vous demandons de prendre des mesures simples pour réduire tout risque que vous attrapiez un coronavirus :

1. Lavez-vous les mains régulièrement avec du savon et de l'eau. Il faut environ 20 secondes pour se laver les mains correctement.
2. Utilisez un mouchoir pour la toux et les éternuements. Disposez-les dans la poubelle de la pièce.
3. Si vous n'avez pas de tissu, utilisez votre manche.
4. Évitez de toucher vos yeux, le nez et la bouche avec les mains non lavées.
5. Si vous vous sentez mal, fiévreux ou développez une toux, restez dans votre chambre et appelez la réception.

Ils vous donneront les conseils nécessaires. N'allez pas au restaurant si vous n'êtes pas bien, la nourriture sera apportée à votre chambre.

Merci pour votre coopération.



Si vous avez besoin de conseils supplémentaires ou de formations spéciales,

Veuillez nous contacter à l'adresse suivante :

covid19@preverisk.com

Royaume du Maroc



Ministère du Tourisme, du Transport Aérien,
de l'Artisanat et de l'Economie Sociale



الجمعية الوطنية للصناعة الفندقية
FÉDÉRATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE



Preverisk
audit
services



Preverisk
consulting
services



Preverisk
training
services



Preverisk
software
solutions