

# Prévention de la COVID-19

## RÉCEPTIONNISTE OU BAGAGISTE



**PRÉVENIR**

### 1. Organisation de l'accueil des clients

- **Fixer des heures d'arrivée à respecter** afin d'échelonner la présence de clients dans la salle de réception
- **Port du masque par la personnel**
- Port du masque obligatoire pour les clients, sauf pour les enfants de moins de cinq ans
- Prévoir une zone de dépôt des clés/cartes et documents pour limiter autant que possible les contacts avec les clients
- **Nettoyer et désinfecter fréquemment équipements, objets et surfaces susceptibles d'avoir été en contact avec les mains** (poignées de porte, boutons d'ascenseur, interrupteurs, comptoir d'accueil, terminal de paiement...)
- Etablir et matérialiser un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter la distanciation
- Aérer les locaux le plus possible de préférence en l'absence de personnes

# Prévention de la COVID-19

## RÉCEPTIONNISTE OU BAGAGISTE



**PRÉVENIR**

### 2. Accueil, séjour et départ du client

- **Afficher** toutes les informations sanitaires et notamment la fiche relative aux gestes barrières
- Faire entrer les clients un par un ou **matérialiser par tout moyen une distance de 1 m 50** entre les clients à l'accueil et les informer des procédures mises en place
- Expliquer en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire
- **Adapter la banque d'accueil** pour permettre plusieurs postes de travail séparés d'au moins 1 m 50
- Prévoir un balisage au sol en cas de poste de travail fixe prenant en compte le respect des règles de distanciation sociale
- **Installer un écran de protection ou tout autre moyen de protection équivalente au comptoir d'accueil et entre chaque poste fixe** de sorte à assurer une distanciation d'au moins 1,5 m. Le nettoyer et désinfecter régulièrement les 2 faces
- Mettre à disposition du personnel et des clients des **produits hydro-alcooliques**
- **Mettre à disposition à proximité des postes de travail des lingettes désinfectantes virucides, du savon, de l'essuie-tout et des sacs poubelle**

# Prévention de la COVID-19

## RÉCEPTIONNISTE OU BAGAGISTE



# PRÉVENIR

- **Mettre à disposition des clients des lingettes désinfectantes virucides pour nettoyer le téléphone et la carte de crédit**
- **Attribuer des équipements de travail individuels.** En cas d'impossibilité, procéder au nettoyage et à la désinfection avec des lingettes désinfectantes virucides avant la prise de poste
- **Proscrire si possible la signature sur les factures ou réservations et préparer en amont les documents indispensables et si possible envoyer les factures par SMS ou email**
- **Régler l'ensemble des conditions de départ avec les clients par téléphone ou par e-mail ; fixer un heure de départ à respecter (écartonner les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception)**
- **Créer un espace check-out afin de ne pas créer d'encombrement**
- **Privilégier le paiement en ligne avec ticket de caisse électronique**

### Cas particulier du service bagagerie

- **Constituer un réservoir de gants jetables en nombre suffisants pour être renouvelés fréquemment dans la journée**
- **Nettoyer et désinfecter fréquemment les équipements (chariots...) avec des produits désinfectants virucides**

# Prévention de la COVID-19

## RÉCEPTIONNISTE OU BAGAGISTE



PRÉVENIR

### 3. Tâches de travail

- **Nettoyer et désinfecter le poste de travail** au moins au début et à la fin de la prise de poste
- Assurer un nettoyage et une désinfection des clés/badges et autres matériels déposés par le client et de la zone de dépôt
- **Limiter les rondes de nuit** et les effectuer en ayant du matériel de nettoyage et de désinfection (boutons, poignées de porte, interrupteurs...)
- De retour de ronde, se laver impérativement les mains



### 4. Vestiaires du personnel

- **Prévoir si nécessaire une arrivée cadencée des salariés** pour permettre à chacun de se changer individuellement dans le vestiaire ou pour permettre de respecter la distanciation physique
- S'assurer de la mise à disposition d'un **poubelle à commande non manuelle** en parfait état de fonctionnement
- Procéder fréquemment au nettoyage des surfaces du vestiaire

# Prévention de la COVID-19

## RÉCEPTIONNISTE OU BAGAGISTE



**PRÉVENIR**

### 5. Salle de pause restauration

- Organiser la prise des repas en horaire décalé si nécessaire et en respectant une distanciation d'1,50 m entre les personnes à table
- Nettoyer et désinfecter la salle de pause (surfaces ou équipements en contact avec les mains après chaque pause)

### 6. Installations sanitaires

- Renforcer le plan de nettoyage et de désinfection des locaux et des matériels (se référer à la fiche « Mesures générales d'hygiène »)
- Procéder au nettoyage et à la désinfection manuelle de toutes les surfaces et équipements des sanitaires. Augmenter notamment les opérations de désinfection des points contacts
- En cas de sèche-mains avec récupérateur d'eau, pulvériser régulièrement, à l'intérieur, un produit virucide ménager
- Placer un corbillon avec couvercle à pédale et l'équiper d'un sac poubelle à évacuer fermé et à changer régulièrement