

## Réceptionnistes et veilleurs de nuit

Recommandations concernant les réceptionnistes et veilleurs de nuit durant l'épidémie de COVID-19.

### Organiser l'accueil des clients :

- ❖ **Systematiser les réservations par téléphone, email, site web**
- ❖ **Fixer des heures d'arrivées à respecter**
- ❖ **Prévoir une zone de dépose des clés/cartes et documents pour limiter autant que possible les contacts avec les clients**
- ❖ **Etablir un plan de nettoyage avec périodicité et suivi de toutes les surfaces susceptibles d'être en contact avec les mains: les poignées de porte, boutons d'ascenseur, interrupteurs... ainsi que des vestiaires**
- ❖ **Etablir plan de circulation pour limiter les croisements et organiser le flux**
- ❖ **Suspendre les fontaines à eau, voire les machines à cafés destinées au public**
- ❖ **Si possible laisser les portes ouvertes**

### Accueil, séjour et départ du client :

- ❖ **Mettre des affichettes avec les consignes de sécurité**
- ❖ **Faire entrer les clients un par un**
- ❖ **Informers les clients des procédures mises en place**
- ❖ **Les demandes exigeantes seront traitées dans la limite des contraintes sanitaire**
- ❖ **Adapter la banque d'accueil pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus de 1 mètre 50**
- ❖ **Prévoir un balisage au sol en cas de poste de travail fixe prenant en compte le respect des règles de distanciation sociales**
- ❖ **Mettre en place une barrière rigide transparente si possible entre les postes de travail et pour les postes en contact avec du public = accueil avec nettoyer régulièrement sur les 2 faces.**
- ❖ **Mettre en permanence à disposition du public du soluté hydro-alcoolique**
- ❖ **Mettre à disposition à proximité des postes de travail : gels, lingettes, savon, essuie-tout, sac poubelle avec poubelle à pédale.**
- ❖ **Attribuer des outils de travail individuels : téléphone, tablette, stylo, casque et micro audio en cas d'impossibilité procéder à son nettoyage avec des lingettes désinfectantes avant la prise de poste.**
- ❖ **Proscrire si possible la signature sur les factures ou réservation et préparez en amont les documents indispensables et si possible envoyez les factures par SMS ou email**

### Tâches de travail :

- ❖ **Assurer un nettoyage désinfectant des clés/badges et autres matériels déposés par les clients**
- ❖ **Suspendre le service de garde de bagages**
- ❖ **Les commandes de room service client doivent se faire par téléphone (dépose devant la porte)**

- ❖ **Prévoir une zone de dépose des plateaux par étage**
- ❖ **Limitier les rondes/ retour de ronde se laver les mains et se déplacer avec un kit hygiène lors de ces rodes (soluté hydro-alcoolique)**

**Vêtements professionnels :**

- ❖ Prévoir une arrivée échelonnée des salariés pour permettre de se changer individuellement
- ❖ Procéder au nettoyage des surfaces du vestiaire à l'arrivée de chaque salarié et à son départ
- ❖ Prévoir une poubelle à pédale
- ❖ Si le nettoyage des vêtements est externalisé, prévoyez une poubelle pour les vêtements sales, sinon un contenant à usage unique
- ❖ Prévoir une zone de stockage des sacs hermétiques de vêtements sales et un retour de vêtements propre dans une zone accessible au seul livreur en veillant à respecter les contacts.

**Ces conseils sont susceptibles d'évoluer au fur et à mesures de l'évolution de la situation**

Voir aussi :

- ❖ COVID-19 - Prévention commune
- ❖ COVID-19 - Obligations employeur
- ❖ COVID-19 - Conduite à tenir pour les salariés à risque de développer une forme grave de COVID-19

Sources :

- Ministère des Solidarités et de la Santé - gouvernement français
- Haut Conseil de Santé Publique
- Caisse Sociale Assurance Maladie Ameli France
- Société Française de Médecine du Travail
- Société Française de Médecine du Travail
- Agence Régionale de la Santé