

LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES SANITAIRES



SOMMAIRE

1. REAMENAGER SON HÉBERGEMENT..... 5

2. NETTOYER ET DESINFECTER SON HÉBERGEMENT..... 6

3. ACCUEILLIR SES CLIENTS 10

4. MA LISTE ESSENTIELLE D'ÉLÉMENTS À NETTOYER... 12

VOS CONTACTS 16

INTRODUCTION

Ce guide des bonnes pratiques a été élaboré par l'Office de Tourisme et du Thermalisme du Grand Dax avec l'appui des données fournies par la Fédération Nationale des organismes institutionnels du tourisme, l'Union Nationale pour la Promotion des Locations de Vacances et Gîtes de France.

Il ne saurait se substituer à tout protocole sanitaire officiel gouvernemental.



1. RÉAMENAGER SON HÉBERGEMENT

Afin de vous faciliter le nettoyage et pour rassurer vos clients, il est nécessaire de simplifier au maximum l'aménagement de chaque pièce.

- › Enlever les revues et les livres afin de limiter la propagation des microbes
- › Alléger votre hébergement de coussins, petits meubles, bibelots non essentiels
- › Protéger certains mobiliers (ex : drap ou tissu lavable à 60° sur les fauteuils ou canapés)
- › Plastifier les documents mis à disposition afin d'en faciliter le nettoyage et la désinfection (livret d'accueil ou notice de bienvenue)
- › Supprimer temporairement les notices d'utilisation de vos appareils ménagers et privilégiez une rapide formation orale
- › Pour les produits d'accueil, privilégier les produits individuels et fermés (ex : sachets de thé, dosettes de café) et les renouveler à chaque changement de locataire



2. NETTOYER ET DESINFECTER SON HÉBERGEMENT

>>> JE ME PRÉPARE ET JE M'ORGANISE

- › Avant le ménage, aérer la pièce pendant au moins 20 minutes
- › Privilégier une intervention en étant seul-e
- › Se laver les mains soigneusement avant et après chaque étape : utiliser du savon et de l'eau, et frotter pendant au moins 30 secondes
- › Porter un masque et une blouse à usage unique ou lavés à 60° après chaque ménage
- › En cas de port de gants, privilégier les gants à usage unique
- › Laisser ses chaussures à l'extérieur du logement ou porter des sur-chaussures à l'intérieur
- › Laver vos chiffons/serpillères à la température la plus élevée que l'accesoire peut supporter (60° ou 90° pendant une heure)
- › Désinfecter balais, raclettes, seaux entre chaque utilisation (trempage 30 minutes dans de l'eau javellisée)
- › **Eviter d'utiliser un aspirateur afin de limiter la dispersion des particules virales (sauf si celui-ci est équipé d'un filtre HEPA)**
- › Eviter la pulvérisation des produits directement sur les surfaces à nettoyer et l'utilisation d'éponges, et de chiffon : privilégiez les lingettes jetables
- › Afin de ne pas souiller des parties déjà nettoyées et désinfectées, privilégier un sens de circulation dans le logement selon l'agencement et le nombre de pièces : en commençant par le fond du logement et en progressant peu à peu vers la sortie ou en progressant pièce par pièce

>>> JE M'ASSURE DE LA BONNE AÉRATION DES PIÈCES ET DES SYSTÈMES DE VENTILATION ET DE CLIMATISATION

- › Pour le système de ventilation, veiller à ce que les orifices d'entrée d'air ne soient pas bouchés
- › Nettoyer les grilles ou filtres de la VMC et/ou de votre climatiseur entre chaque arrivée et départ
- › Un nettoyage des climatisations par un professionnel peut être utile

- › Laisser si possible durant le ménage toutes les fenêtres ouvertes du début à la fin
- › **Une fois le nettoyage et la désinfection réalisés, Il n'est pas nécessaire d'aérer l'hébergement entre deux réservations**

››› J'ENLÈVE ET JE LAVE LE LINGE

- › Retirer le linge sale avant de débiter le nettoyage et la désinfection
- › Eviter de secouer le linge, ne pas le plaquer sur soi
- › Porter des gants lorsque vous manipulez le linge sale
- › Ne pas poser le linge sale par terre et utiliser une housse ou sac à linge dédié pour rassembler le linge sale. Une fois vidé, laver ce sac avec le linge
- › Désinfecter le panier à linge
- › Laver tout le linge de maison (draps, housse de couette, alaise, protège-oreillers, serviettes de toilette, torchon) à la température la plus élevée recommandée par le fabricant (un cycle d'au moins 60°C pendant au moins 30 minutes ou si le linge ne supporte pas 60°C, conserver le linge 24h dans un sac fermé, puis lavage à 40°C)
- › Pour les surfaces/tissus comme les tapis, les rideaux... utilisez les nettoyants appropriés indiqués pour une utilisation de ces matières conformément aux instructions du fabricant. Lavez à l'eau très chaude dans la mesure du possible
- › Il est recommandé dans la mesure du possible de doubler le stock de couettes et de couvertures pour alterner d'un client à l'autre
- › **En cas d'impossibilité de garantir un protocole de nettoyage du linge satisfaisant, il est recommandé d'externaliser ce lavage ou d'inviter les clients à apporter leur propre linge**

>>> JE JETTE LES CONDIMENTS (HUILE, SEL, POIVRE...) ET PRODUITS ENTAMÉS OU PRODUITS LAISSÉS PAR LES PRÉCÉDENTS LOCATAIRES

- › Afin d'éviter tout gaspillage, privilégier les contenants en petite quantité
- › Renouveler les autres produits (ex : sachets de thé) à chaque départ de client

>>> JE LAVE LA VAISSELLE

- › Relaver la vaisselle en utilisant de préférence le lave-vaisselle (lavez au minimum à 60°, idéalement à 85°)
- › A défaut de lave-vaisselle, laver la vaisselle et les ustensiles à l'eau très chaude

>>> JE NETTOIE PUIS JE DÉSINFECTE

Le **nettoyage** consiste à utiliser du savon ou un détergent et de l'eau pour enlever la saleté, les germes et les impuretés, et permet d'obtenir une propreté visuelle.

La **désinfection** consiste à utiliser des produits chimiques comme l'eau de javel ou l'alcool et permet d'obtenir une propreté microbiologique.

- › Faire les deux est le meilleur moyen de réduire la propagation de l'infection
- › Utiliser un chiffon différent pour le nettoyage et la désinfection

› Si l'hébergement n'a pas été occupé dans les 5 derniers jours, le protocole habituel de nettoyage (sans désinfection) suffit. Il est uniquement recommandé de bien aérer le logement et de laisser couler l'eau pour évacuer le volume qui a stagné dans les canalisations.

>>> QUELS PRODUITS UTILISER ?

- › Produits à la fois nettoyant et désinfectant (avec au minimum une efficacité sur les bactéries identifiables par la norme EN 13727 et si possible avec une activité sur les virus identifiables par la norme EN14476)
- › **Eau de javel** domestique diluée à 0.5% (ou 1l de javel à 2,6% + 4l d'**eau froide**)
- › Ne mélangez jamais de l'eau de javel avec de l'ammoniaque ou tout autre nettoyant car cela peut libérer des gaz toxiques
- › Porter des gants à usage unique. Les jeter en fin d'entretien du logement
- › Vérifiez la date d'expiration de vos produits
- › **Ne pas utiliser de vinaigre blanc comme désinfectant car celui-ci n'est pas efficace contre le coronavirus**

>>> QUELLES SONT LES SURFACES LES PLUS À RISQUE ?

- › Désinfecter minutieusement les poignées de portes, interrupteurs, télécommande, robinetteries, plans de travail et évier, rampe d'escalier
- › Nettoyer et désinfecter également régulièrement les surfaces au sein des espaces communs (ex : poignées de porte ou portail)
- › Nettoyer les canapés, les tapis, les rideaux et les autres surfaces souples et poreuses
- › Porter une attention particulière à la désinfection du mobilier sanitaire (robinetterie, lavabo, douche et/ou baignoire, cuvette WC, chasse d'eau, brosse)
- › Limiter les cintres, si possible. Les désinfecter après chaque location
- › Pour tout équipement de bien-être (piscine, spa, sauna,...) se rapprocher du fabricant ou du fournisseur habituel de produits pour connaître les préconisations de nettoyage et de désinfection

3. ACCUEILLIR SES CLIENTS

Il n'existe pas de directives ou recommandations harmonisées entre 2 réservations. Une amplitude horaire suffisante devra cependant être respectée entre chaque départ et chaque arrivée de clients.

Pour l'activité «table d'hôtes», privilégiez la livraison de repas en chambre avec un dispositif particulier de livraison, récupération des plateaux et élimination des déchets.

>>> AVANT L'ARRIVÉE

- › Rassurer votre client du protocole sanitaire mis en place dans votre logement
- › L'inviter à porter un masque pour le jour de son arrivée
- › Mettre à disposition du gel hydroalcoolique et/ou du savon liquide, des lingettes jetables et des gants à usage unique dans la location

>>> L'ACCUEIL ET LE SÉJOUR

- › Lors de l'accueil des clients par le propriétaire ou son mandataire, veiller au respect des gestes barrières et à la distance de sécurité d'1 mètre
- › Porter un masque et demander au client de mettre le sien
- › Éviter une remise des clés en main propre : laisser les clés **préalablement désinfectées** sur la porte ou dans un vide poche
- › Réaliser de préférence l'état des lieux à l'arrivée avec une seule personne de la famille ou du groupe
- › Ne pas porter les bagages des clients

>>> LE DÉPART

- › Réaliser de préférence l'état des lieux de départ avec une seule personne
- › Favoriser dans la mesure du possible la dématérialisation des communications, paiements (location et taxe de séjour) et factures (envoi par mail)

>>> PARTICULARITÉS POUR LES CHAMBRES D'HÔTES :

- › Le ménage des chambres ne pourra se faire qu'avec l'accord des clients selon le protocole établi
- › Le petit-déjeuner doit être servi en chambre ou dans des pièces différentes pour chaque client ou à des horaires décalés dans une salle commune
- › Prendre les commandes pour le petit-déjeuner la veille et définir l'heure à laquelle les clients souhaitent le prendre
 - Lors de sa préparation, se laver les mains avec de l'eau et du savon, porter un masque et s'attacher les cheveux
 - Préparer le plateau (préalablement désinfecté) en utilisant au maximum des produits individuels
 - Ne pas dresser de buffet et proscrire les éléments ou équipements partagés entre les tables (ex : corbeille de fruits, carafe de jus de fruits, céréales, grille-pain, bouilloire)
 - Si un service en chambre est proposé, ne pas entrer dans la chambre du client, simplement frapper à la porte ou appeler le client pour l'avertir que le plateau est prêt
 - Débarrasser immédiatement les plateaux après le départ du client
 - Ne pas oublier de désinfecter ensuite la table, les chaises, etc...
- › Afficher un tableau des actions de nettoyage et désinfection
- › Limiter l'accès au salon commun et à la kitchenette uniquement à 2 personnes en simultané ou à l'ensemble des membres d'une même famille/groupe
- › Si chaque chambre possède ses propres sanitaires, fermer les sanitaires communs de préférence
- › Faciliter la privatisation des espaces spécifiques (piscine, terrasse) par groupe avec des réservations par créneaux par exemple



4. MA LISTE ESSENTIELLE D'ÉLÉMENTS À NETTOYER

>>> EN GÉNÉRAL

- Cintres
- Tables de nuit
- Poignées de porte
- Poubelles et bacs de recyclage
- Planche et fer à repasser
- Clés de l'hébergement
- Interrupteurs (muraux et lampes à poser)
- Box-Wifi
- Rambardes et rampes
- Télécommandes
- Tables et chaises
- Thermostats
- Rebords/poignées des fenêtres
- Poignées d'armoires

>>> CUISINE

- Cafetière, grille-pain, bouilloire
- Autocuiseur, four, etc...
- Vaisselle, lave-vaisselle
- Ustensiles de cuisine (ex : tire-bouchon)
- Evier
- Poignées de placards, de frigo



>>> SANITAIRES

- Robinets
- Distributeurs de savon
- Douche, baignoire, lavabo
- WC et brosse WC
- Sèche-cheveux

>>> CHAMBRES

- Cintres
- Tables de nuit

>>> APPAREILS/ÉQUIPEMENT DE NETTOYAGE

- Lave-linge/Sèche-linge (panneaux de commandes)
- Balais
- Bassine/seau
- Aspirateur (si maintenu)

>>> ESPACES EXTÉRIEURS

- Poignée portail et portillon
- Mobilier de jardin (table, chaise-longue)
- Ustensiles barbecue
- Équipement sportifs (ex : raquettes, vélos, pétanque)

Une «charte d'accueil» à compléter vous est proposée en annexe, ainsi que les recommandations sanitaires gouvernementales. Elles pourront être imprimées et affichées dans votre logement.

COVID-19

CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES



**Se laver
très régulièrement
les mains**



**Tousser ou éternuer
dans son coude
ou dans un mouchoir**



**Utiliser un mouchoir
à usage unique
et le jeter**



**Saluer
sans se serrer la main,
éviter les embrassades**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?



[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)



0 800 130 000
(appel gratuit)

SERVICE HÉBERGEMENT



>>> À L'OFFICE DE TOURISME DU GRAND DAX

11 cours Foch - 40100 DAX

Ouvert (en haute saison) tous les jours,
de 9h30 à 13h et de 14h à 18h.

Charlotte LARRONDE

Responsable du pôle Relations Clients

charlotte.larronde@dax-tourisme.com

Emilie TRINEL

Chargée de mission - service hébergement

Ligne directe : 05 58 56 68 50

emilie.trinel@dax-tourisme.com

Candice GAUTHIER

Séverine BATS

Marie DUBAN

Conseillères en séjour et en réservation

Ligne : 05 58 56 86 86 (taper 1 "Français", puis 2
"Service hébergement").

hebergement@dax-tourisme.com



>>> SUR LE WEB

www.dax-tourisme.com

www.dax-tourisme.com/fr/espace-pro