



Protocole sanitaire COVID-19



Prenez soin de vous

SOMMAIRE

I - Gestion du personnel

- L'organisation générale..... Page 4
- Les lieux réservés au personnelEn cours
- Information et formation du personnel.....En cours
- Les mesures sanitaires de prévention..... Page 6

II - L'accueil clients

- La réception..... Page 11
- Les parties communes..... Page 15
-  La chambre..... Page 17
- Les services de restauration..... Page 23

III - L'information clients

- La charte The Originals..... Page 31
- Les éléments de communication clients.....En cours

IV - Vos fournisseurs référencés

- Jouer la carte du Développement Durable..... Page 33
- Liste des fournisseurs..... Page 34
- Les documents à exiger des fournisseurs..... Page 39
- Les protocoles de livraison..... Page 40



Cet icône vous aidera à repérer d'un seul coup d'œil (sur ce sommaire et sur les pages) **les ajouts ou modifications d'informations depuis la dernière version de ce protocole**

I - Gestion du personnel

- L'organisation générale
- Les lieux réservés au personnel (*informations à venir*)
- Information et formation du personnel (*informations à venir*)
- Les mesures sanitaires de prévention

Gestion du personnel

Organisation générale

Quelques gestes clés:

- Les équipes doivent **venir en vêtement civil**
- **Le lavage des tenues** professionnelles se fera dans **l'entreprise ou chez le salarié**
- **Casier individuel** à prévoir
- **Horaires d'arrivée** des équipes en **décalé**

Important : Modifier votre D.U.E.R.

Document **U**nique d'**E**valuation des **R**isques professionnels

- **Sa mise à jour est obligatoire** pour l'adapter aux nouveaux risques liés à l'épidémie de covid-19.
- Ce document doit être porté à la connaissance de l'ensemble de vos salariés.
- **Votre coopérative** met à votre disposition **un modèle complété** à adapter à votre hôtel.

Votre contact : Brigitte Colin - Brigitte.colin@theoriginalshotels.com

Gestion du personnel

Organisation générale



Nommer un référent sanitaire COVID-19

Son rôle principal sera de faire vivre au quotidien la réorganisation du travail, accompagner les équipes sur les bonnes pratiques et mener des actions de prévention.

Son rôle

- **Adapter les recommandations et obligations** sanitaires à l'hôtel
- **S'assurer de la bonne connaissance des procédures** par l'équipe
- **Garantir la mise en œuvre** des actions décidées
- Faire respecter l'application des procédures avec les équipes
- S'assurer de la **bonne compréhension des mesures** mises en **place de la part des clients**
- **Se tenir informé des évolutions** du cadre législatif pour faire évoluer les procédures en fonction
- Réunir régulièrement les équipes pour les informer des **modifications de procédures**
- **Il peut vous accompagner dans la mise à jour de votre D.U.E.R.**

Les mesures sanitaires de prévention

Hygiène des mains

Comment se laver les mains efficacement ?



1) Ôter montre et bijoux.
Se mouiller les mains et les
avant-bras. Se brosser les ongles
à l'aide d'une brosse à ongles.



2) Prendre **une** dose de savon.



3) Insister sur les paumes, les espaces
interdigitaux, les extrémités des doigts,
le pourtour des ongles et les poignets.
(Durée : 30 secondes)



4) Rincer abondamment.



5) Prendre un à deux essuie-mains
à usage unique.



6) Sécher soigneusement
par tamponnement.



7) Fermer le robinet
à l'aide de l'essuie-mains.



8) Jeter l'essuie-mains en évitant
tout contact avec la poubelle.

Les mesures sanitaires de prévention

Le port du masque



Les mesures sanitaires de prévention

Hygiène des mains

Les bons gestes pour l'application du gel hydroalcoolique



1) Ôter montre et bijoux.



2) Prendre une dose de solution hydroalcoolique.



3) Frotter vigoureusement les mains pendant 30 à 60 secondes. Paume contre paume.



4) Paume de la main droite sur le dos de la main gauche, et vice versa.



5) Paume contre paume, doigts entrelacés.



6) Dos des doigts contre la paume opposée avec les doigts emboîtés, et vice versa.



7) Friction en rotation du pouce droit dans la paume gauche, et vice versa.



8) Friction en rotation et mouvement de va et vient avec les doigts joints de la main droite dans la paume gauche et vice versa.

Les mesures sanitaires de prévention

Hygiène des mains

Comment retirer mes gants en toute sécurité ?



III - L'accueil clients



- La réception
- Les parties communes
- La chambre
- Les services de restauration

La réception

Équipement de protection du personnel

Tenue :

- Le collaborateur doit venir en tenue civile et se changer
- Tenue professionnelle lavée tous les jours à 60° sur place ou chez le collaborateur
- **Masques*** (à renouveler toutes les 4h)
- **Gants à usage unique** : Pour les actions de nettoyage et échange avec les clients.

Matériel :

Créer un kit qui lui sera **personnel** et qu'il utilisera tout au long du service.

- Un **flacon de gel hydroalcoolique**.
- **lingette à usage unique ou lavable pour la désinfection** régulière des ustensiles en réception et spray de solution virucide
- 1 **stylo**

Le collaborateur est responsable de la présence de ce matériel à chaque prise de poste et de sa désinfection régulière.



** Votre plus The Originals - Entreprise Responsable*

Réduisez vos déchets :

- Il existe des masques en tissu certifiés AFNOR réutilisables. Ils sont à renouveler toutes les 4 heures également et sont lavables à 60°C.

La réception

Organisation de l'espace

Mise en place :

- Aérer régulièrement la réception.
- Installer une **paroi en plexiglas par poste de travail**, avec logo The Originals, sur la banque d'accueil, séparée de 1 m à 1m50 de distance.
- Installer sur la paroi une **affichette plastifiée résumant les consignes** et modalités de fonctionnement pour le client
- Retirer les flyers, livrets, éléments publicitaires, bonbons... etc... de la banque de réception.
- Mettre un **flacon de gel hydroalcoolique à disposition** des clients
- Installer une **boîte facilement nettoyable pour le retour des clés / carte magnétique**. *Mette en place une procédure de désinfection des clés et cartes.*
- Mettre une **poubelle fermée, avec pédale** dans l'espace de la réception.
- Ajouter un **marquage de distanciation** de 1 mètre entre 2 clients devant le desk.
- Prévoir un petit stock de masque pour les clients qui n'en ont pas (payable ou pas);

Nettoyage de son poste de travail :

- **Désinfecter** régulièrement et à chaque changement d'équipe, **les éléments suivants**: Paroi en plexi, TPE, clavier, écran ordinateur, souris, téléphone, classeurs, stylo, chaises etc..
- Attention au TPE qui ne supportera pas ce traitement sans un film plastique de protection.
- **Reprendre son kit personnel** à la réception et le déposer dans le lieu défini dans l'hôtel
- Quand le nettoyage se fait par des équipes autres que celle de réception, **libérer le poste de réception momentanément pour laisser le nettoyage se faire.**

* Votre plus The Originals - Entreprise Responsable

Prenez encore plus soin de vos clients:

- Dans quelques semaines, des flacons individuels de gel hydroalcoolique logotés The Originals seront disponibles sur votre plateforme achats **The Originals Shop**

La réception

L'accueil client

Prise de réservation :

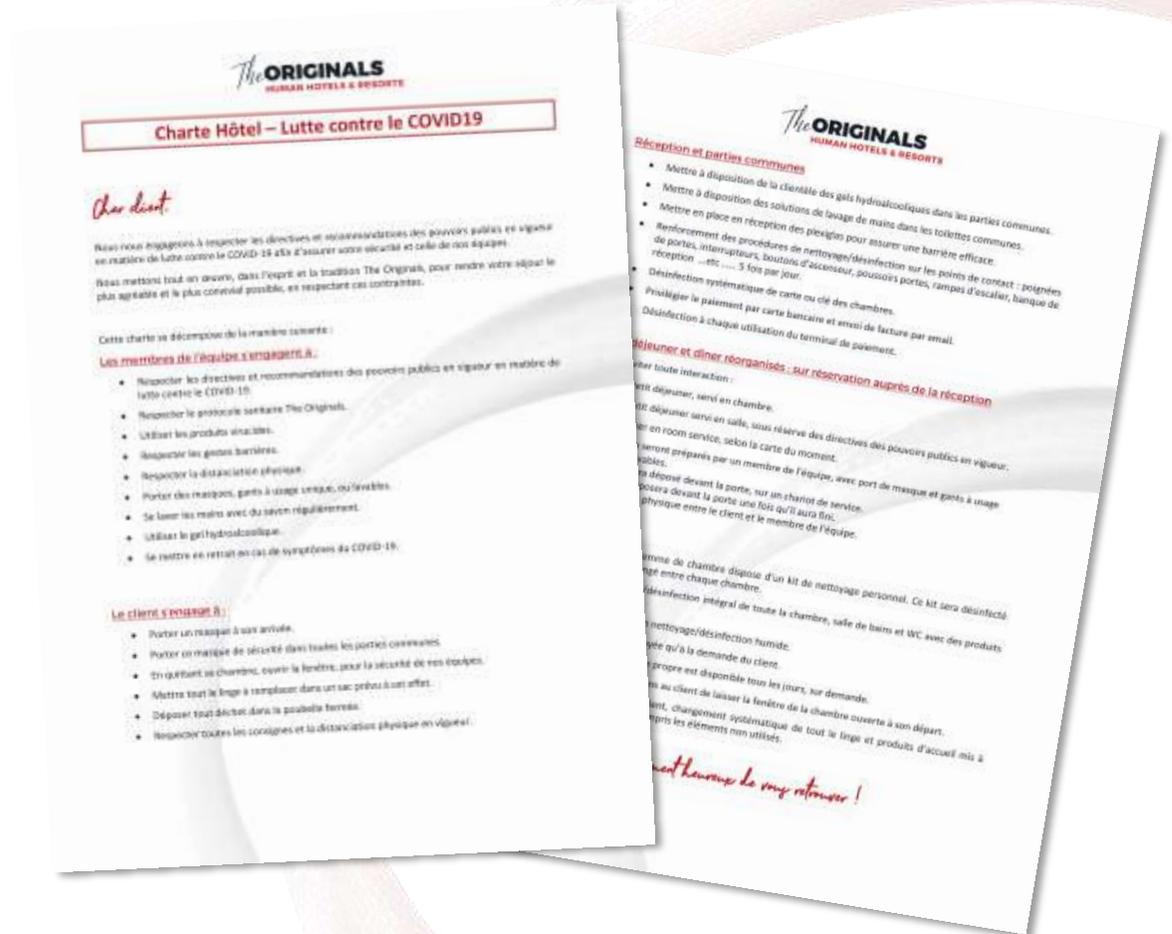
Privilégier la prise de réservation par téléphone ou par mail.

Envoyer à chaque client par mail :

- La charte sanitaire The Originals.
- Quelques points spécifiques à votre hôtel
- Informer que les demandes seront traitées **dans la limite des contraintes sanitaires** afin de préserver la santé de tous

Modèle de charte fourni par votre coopérative

A adapter pour votre hôtel, elle résume vos actions exceptionnelles prises pendant cette période.



La réception

L'accueil client

A l'arrivée :

- **Eviter les échanges de la main à la main** (factures, réservations, clés ...)
- Ne pas proposer de **service de bagage ou d'accompagnement en chambre***.
- **Informez les clients des nouvelles règles de vie dans l'hôtel** et que les demandes spécifiques seront traitées dans la limite des contraintes sanitaire afin de préserver la santé de tous
- Selon la configuration de vos services, **prendre la commande et horaire du dîner et du petit-déjeuner** pour optimiser l'organisation*.
- **Proposer un masque** au client s'il n'en a pas (payant ou pas).
S'il refuse vous avez le droit de refuser le client.

** Votre plus The Originals - Entreprise Responsable*

Pour les personnes en situation de handicap ou nécessitant une aide :

- Porter les bagages après que le client est monté en chambre (port de gants obligatoire à jeter près l'usage).
- Déposer les bagages devant la porte. Eviter d'entrer dans la chambre si possible.
- En faire mention dans vos documents à destination des clients.

The Originals Club

N'oubliez pas de demander à votre client **s'il est membre The Originals Club**, et inscrivez le si ce n'est pas le cas.

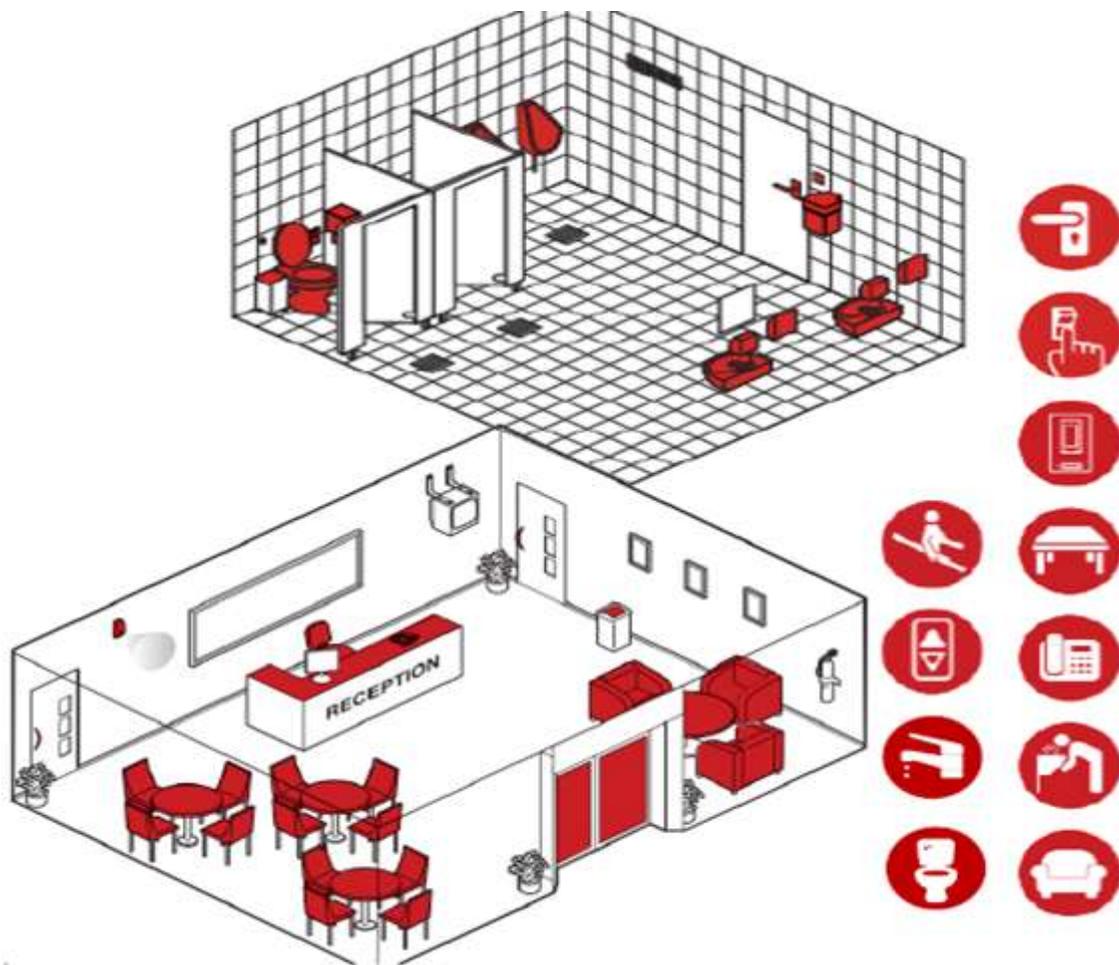
Rappel : 1 000 points de bienvenue sont offerts à l'inscription.
Au check out n'oubliez pas de créditer les points de son séjour.

Au départ:

- **Le dépôt des clés** se fait directement par le client **dans la boîte** prévue à cet effet sur le comptoir côté client.
- **Privilégier le paiement par carte bancaire** ; Sinon se laver les mains après chaque manipulation d'argent ou chèque.
- Le client **insère et retire lui-même sa carte bancaire** dans le TPE.
- Désinfecter le TPE **avant et après** chaque utilisation. Attention à mettre un film plastique sur le TPE pour le protéger.
- Proposer systématiquement **l'envoi de facture dématérialisée (par mail ou SMS)**.

Les parties communes

Le nettoyage



Les points de contacts

Ces éléments doivent être désinfectés régulièrement ou faire l'objet d'une attention particulière lors du nettoyage

- Poignées de portes, de fenêtres, de mobiliers
- Interrupteurs.
- Boutons d'appel ascenseur.
- Comptoirs de réception, du bar
- Tables, chaises, fauteuils et canapés
- Distributeurs automatiques (boissons, snacking, gel hydroalcoolique)

- Robinetterie
- Plan du lavabo
- Abattant et bouton chasse d'eau WC
- Distributeurs de savon et de gel hydroalcoolique
- Table à langer
- Ustensiles toilettes (balai)
- Poubelles

Les parties communes

Organisation et nettoyage des espaces

Lobby / Couloirs / ascenseurs / rampe d'escalier :

Pensez toujours à aérer régulièrement les espaces communs comme les chambres, pour renouveler l'air intérieur.

- Si possible **organiser un plan de circulation** pour favoriser les règles de distanciation (ex. un ascenseur pour monter / un escalier pour descendre, parcours fléchés pour l'accès à la réception et le chemin vers les ascenseurs).
- **Afficher les gestes barrière** et le **planning de nettoyage** dans les ascenseurs ou réception pour rassurer les clients.
- **Mettre à disposition du gel hydroalcoolique** aux différents points de contact principaux.
- **Nettoyer / Désinfecter les points de contact**, les surfaces dures accessible par les clients régulièrement, **5 fois par jour et plus selon la fréquentation** (boutons d'ascenseur, poignées de portes etc ...)



Version du 14 mai 2020

Sanitaires communs :

- **Supprimer les sèche mains** et les remplacer par **des distributeurs d'essuie main, à déroulement automatique sans contact ou des serviettes à usage unique.**
- Afficher les **mesures barrière**, Afficher **comment se laver les mains** efficacement et le **planning de nettoyage** pour rassurer le client.
- Mettre a disposition **du gel hydroalcoolique** en éco-pompe ou via un dispositif sans contact sur le lavabo
- **Limiter le nombre de personnes**
- **Nettoyage impératif 5 fois par jour**

* *Votre plus The Originals - Entreprise Responsable*

Moins de contacts et moins de déchets:

- Nos fournisseurs d'hygiène proposent des distributeurs sans contact muraux ou sur pied (pour les couloirs) et rechargeables.
- Certains sont compatibles pour du savon ou du gel hydroalcoolique qui pourront resservir. Ils sont disponibles sur votre plateforme **The Originals Shop**



The **ORIGINALS**
HUMAN HOTELS & RESORTS

La chambre

Organisation de l'espace

Préconisation de mise en place :

Afin de limiter les éléments de contact clients qui nécessiteront ensuite de la manipulation par les équipes, il est recommandé de réduire ou de retirer certains éléments de la chambre.

- **Supprimer les éléments décoratifs du lit** : coussins, chemins de lit .
- Réduire le **nombre d'oreiller** à 1 par occupant.
- **Supprimer couvertures et oreillers supplémentaires** (uniquement accessibles à la demande du client).
- **Laisser le Plateau de courtoisie**
- **Un jeu de serviettes** de bain par occupant (les peignoirs devront être changés entre chaque client)
- Retirer les éléments de la chambre non indispensables : livret d'accueil, bloc-notes, stylo ...
- Réduire le nombre de **produits d'accueil au strict nécessaire*** (Si besoin, en demande en réception,) : 1 shampoing et 1 gel douche par personne ou éco-pompes, savon individuel.
- Mettre 2 sacs plastiques étanches pour le linge utilisé ET pour les déchets que le client dépose à sa porte



* *Votre plus The Originals - Entreprise Responsable*

Produits d'accueil :

- Même si vous devez mettre des petits contenants (plus rassurant pour le client parce qu'à usage unique), privilégiez les produits The Originals (Eco-cert Cosmebio) plus respectueux pour l'environnement. Ils sont disponibles sur votre plateforme **The Originals Shop**

La chambre

Equipement de protection du personnel de nettoyage

Tenue :

Obligatoire tout au long du service.

- Le collaborateur doit venir en tenue civile et se changer
- Tenue professionnelle lavée tous les jours à 60° sur place ou chez le collaborateur
- Tablier ou blouse plastique jetable ou en tissus lavés
- Masques* (à renouveler toutes les 4h)
- Gants à usage unique ou gant de ménage lavé entre chaque chambre
- Lunettes de protection ou visière
- Charlotte
- Chaussures de travail laissée sur place et désinfectées à chaque fin de service ou **sur-chaussures jetables**

* *Votre plus The Originals - Entreprise Responsable*

Utiliser des produits respectueux de l'environnement :

- Notre fournisseur ECOLAB dispose d'une gamme de désinfectants tout aussi efficaces et qui respectent l'environnement. Ils sont disponibles sur votre plateforme **The Originals Shop**
- Préférez dans la mesure du possible les tenues et ustensiles lavables et non jetables.

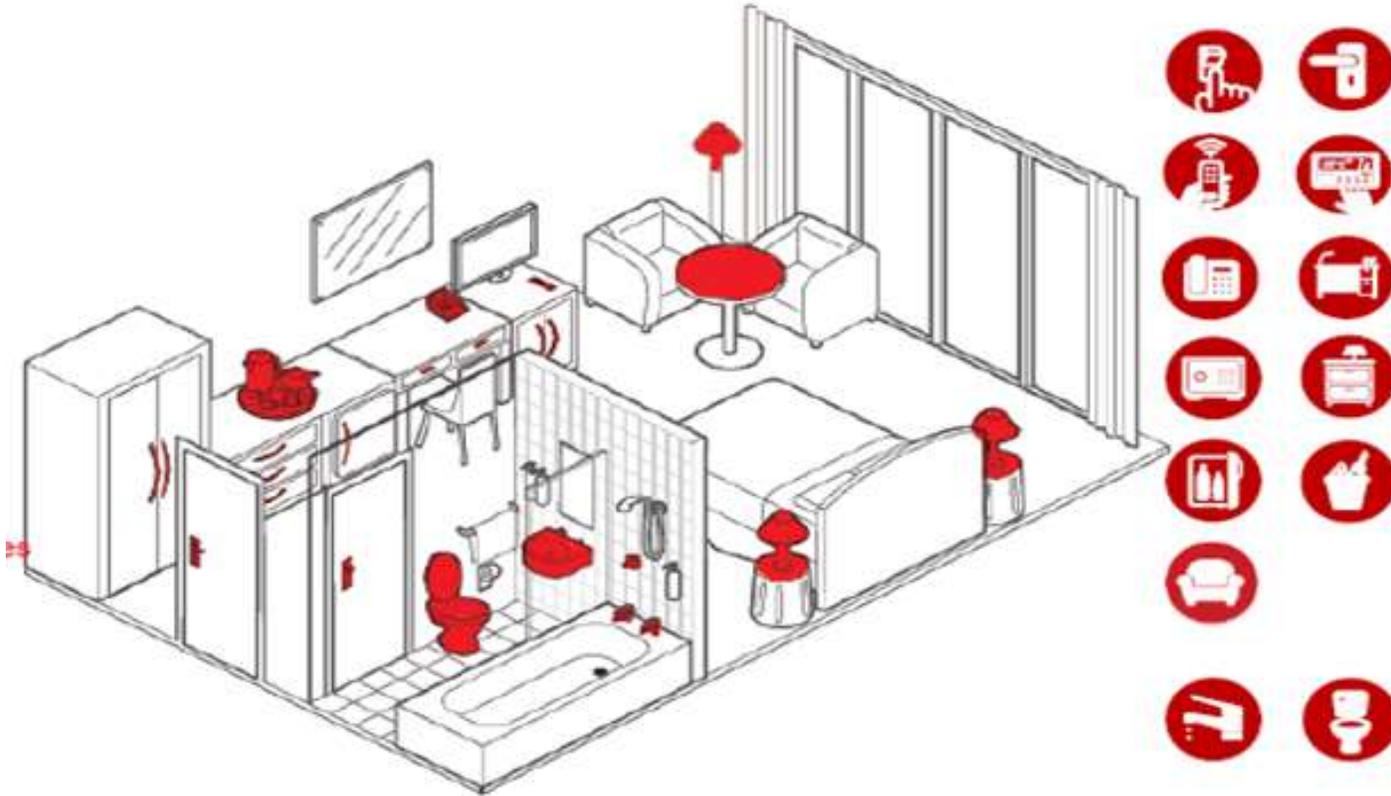


Matériel :

- Un kit personnel par femme de chambre
- 4 lingettes à usage unique ou lavables (3 pour les surfaces + 1 pour le sol), par chambre par femme de chambre
- Utilisation de produits virucides recommandés pour cette situation exceptionnelle *

La chambre

Le nettoyage



Les points de contacts

Ces éléments doivent faire l'objet d'une attention particulière lors du nettoyage

- Poignées de portes et fenêtres, serrures et loquets
- Les commandes de voilages, rideaux et volets
- Bureau, table, chaises, fauteuils, canapés et lampes
- Mini-bar, plateau de courtoisie (à retirer si possible)
- Interrupteurs et thermostats
- Poignées de tiroirs bureau, armoire, chevet.
- Claviers téléphone, télécommandes, réveils et coffres forts.
- Télévision
- Verrous et judas
- Points de contact des poubelles
- Poignées en métal, cintres, portes bagages
- robinets et poignées de toilettes
- Abattant toilettes et chasses d'eau.
- Les produits d'accueil en Eco-pompe
- Accessoires de salle de bain et revêtement.

La chambre

Le nettoyage

Périodicité nettoyage / changement des serviettes :

Afin d'éviter toute interaction entre les équipes de nettoyage et le client pendant le séjour, nous vous recommandons d'informer les clients qu'il n'y a pas de service de recouche pendant le séjour (sauf demande de sa part).

Si le client demande un service de recouche :

- **Nettoyer les chambres** (hors moquette) **et procéder au changement du linge de toilette.**
- Ne pas secouer les draps.
- **Le client ne peut pas être présent dans la chambre** pendant le nettoyage.

Pour les chambres à blanc :

-  Aérer et nettoyer la chambre **au moins 4H** après le départ d'un client.
- Bien suivre les étapes et préconisations de lavage ci-après.

Nos recommandations :

- **Nettoyer la chambre du fond vers la sortie et de haut en bas** (éviter le retour sur zones nettoyées)
- Bien **respecter les temps d'actions** préconisés sur chaque produit.
- **Balayage humide des sols.**
- **Cas spécifique** des moquettes : Utiliser un spray virucide sur la moquette avant de passer l'aspirateur
- La chambre et la salle de bain ne doivent être **nettoyés que par une seule personne**

Précaution particulière

En cas de chambre occupée par un client infecté par le Coronavirus ou en cas de doute, nous vous conseillons **de ne pas relouer la chambre et d'attendre 72h après le départ du client. Procéder à un nettoyage à fond (moquette incluse)**

La chambre

Le nettoyage

Les étapes de nettoyage

1 Ouverture des fenêtres de la chambre. *Faire affichette pour que le client ouvre sa fenêtre avant son départ*

2 Retrait et évacuation du linge sale en respectant la procédure traitement du linge (page suivante). **Evacuer également le linge et les produits non utilisés.**

3 Application des produits dans la salle de bain (WC + lavabo, baignoire ou douche).

NB : Pour les surfaces sensibles (matériaux poreux tels que le marbre), ne jamais vaporiser le produit directement mais l'appliquer à l'aide d'une éponge ou microfibre imbibée d'eau afin de répartir le produit de manière uniforme sur la surface à nettoyer.

4 Vider les poubelles de la salle de bain et la chambre

5 Essuyage humide des surfaces dans la chambre (en respectant les règles d'hygiène de base : du haut vers le bas/ du propre vers le sale) : 1 lingette ou une microfibre lavable spécifique;



6 Réfection du lit en changeant les sous-taies et les alèses, si chambre à blanc

7 Essuyage humide des surfaces dans la salle de bain par le lavabo puis la baignoire (1 lingette ou microfibre spécifique) et terminer par la cuvette : (1 autre lingette ou microfibre)

8 Réapprovisionner la chambre et la salle de bain en produits d'accueil (réduits au strict nécessaire, en demande en réception si besoin).

9 Effectuer le balayage humide des sols en allant du fond vers la sortie.

10 Effectuer le lavage des sols en allant du fond vers la sortie. 1 lingette jetable ou microfibre (à changer à chaque chambre)

La chambre

Le traitement du linge

Manipulation du linge

- **Le linge propre doit toujours être séparé du linge sale**
- **Se laver les mains et mettre des gants propres. Puis manipuler le linge.**
- **la protection plastique sur le linge propre ne doit pas être retirée avant utilisation.**
- Pas de stockage prolongé sur les chariots dans les couloirs.
- **Ne pas manipuler de linge propre** si vous venez de manipuler du linge sale avant.
- **Changer de gants après manipulation du linge sale.** Se laver les mains après chaque changement de gants (voir affichette).

Traitement du linge sale

- **Ne pas secouer le linge sale.** Cela minimisera la possibilité de dispersion du virus dans l'air.
- **Le linge sale est mis directement dans un sac prévu à cet effet,** il ne doit pas toucher le sol
- Si le linge sale est évacué par ascenseur, **prévoir un créneau horaire où le client n'est pas présent** (faire une désinfection de l'ascenseur après)

Lavage du linge en interne :

- Température de lavage minimum : 60°C
- Le personnel **doit changer son équipement avant de traiter le linge propre**



Les services de restauration

Les formules proposées



* *Votre plus The Originals - Entreprise Responsable*

Faites fonctionner la solidarité locale:

- Compenser l'absence d'un buffet fourni **en proposant des produits de meilleure qualité (produits frais, locaux et/ou bio).**
- Faisons fonctionner la solidarité locale en travaillant avec des **artisans et des producteurs de la région** qui comme nous ont souffert pendant cette période.
- Pour les hôtels ne pouvant pas cuisiner, **préférez des plats préparés bios ou en faisant appel à des restaurateurs locaux** qui proposent des plats en livraison.

Le room service:

- **Faire une fiche de choix de petit déjeuner et/ou de repas plastifiée** qui sera à remettre au client à la réception. Le client choisit un horaire et un contenu de plateau de petit déjeuner ou de repas.
- **Celui-ci est livré en chambre devant la porte du client** sur un chariot ou support. Le client dépose le plateau consommé devant sa porte.
- Le personnel devra porter des gants et un masque pour la livraison du plateau
- **Important** : bien préciser au client qu'il peut **manger** dans sa chambre **mais ne pas y cuisiner (sauf catégorie Résidence)**. Lui indiquer également que s'il commande des produits en livraison, **il devra venir lui-même récupérer sa commande auprès du livreur** à l'extérieur du bâtiment.

Les services de restauration

Les formules proposées

Le service à emporter :

- Le client doit **l'avoir pré-commandé la veille**.
- Il est conditionné dans une boîte en carton ou un sac plastique fermé.
- **Préférez de la vaisselle et des contenants respectueux de l'environnement** (sacs Craft, gobelets en carton recyclé et recyclable...)
- Prévoir une table sur lequel le déposer afin d'éviter une remise de la main à la main quand le client vient le récupérer.



Les services de restauration

Les formules proposées

Le petit-déjeuner en salle :

(suivant autorisation gouvernementale)

- **Proposer des créneaux de petit déjeuner au check in** qui correspondent à votre capacité d'accueil en respectant la distanciation physique (Tables espacées d'au moins 1 mètre)
- **Demander à chaque client de se laver les mains** avec un gel hydroalcoolique, mis à disposition à l'entrée de la salle, avant de passer à table.
- Le personnel de salle **est ganté et masqué pendant le service.**

A noter

Les machines à boissons chaudes et froides, cuit œuf, toasteurs ne peuvent plus être à disposition des clients.

Privilégier le service à table.



Les services de restauration

Les formules proposées

En salle, quelle formule proposer ?

Service à table (suivant autorisation gouvernementale) :

- Si vous avez suffisamment de personnel, la formule « service à table » peut être intéressante parce qu'elle vous permet une meilleure maîtrise sanitaire pendant le service et évite les déplacements des clients dans la salle

Buffet (suivant autorisation gouvernementale) :

- **Proposer tous les produits en portions individuelles** que le client prendra sans toucher l'autre part (*yaourt, fromage blanc en petite barquette, confiture en petit pot ou barquette ou bol individuel, salade de fruit en bol individuel, viennoiserie en assiette individualisée, jus de fruits prêts à l'avance dans des verres etc...*).
- Toutes ces parts **devront être filmées et disposées en libre-service**.
- **Fromage et Charcuterie** devront, soit être conditionnés **en parts individuelles filmées**, soit servis à table à la demande du client.



* *Votre plus The Originals - Entreprise Responsable*

Le petit plus The Originals :

- **Elargir la plage horaire petit-déjeuner à 4 heures** pour mieux étaler les flux et permettre au client de prendre son petit-déjeuner plus sereinement.
- La majorité des produits proposés sont **locaux et/ou bio**.
- Quelle que soit leur gamme, **tous les hôtels** proposent un service de **boissons chaudes à table**.

Les services de restauration

Equipement de protection du personnel

Cuisine / Office / Plonge :

Obligatoire tout au long du service.

- **Le collaborateur doit venir en tenue civile et se changer**
- **Tenue professionnelle lavée tous les jours à 60° sur place ou chez le collaborateur**
- **Masques*** (à renouveler toutes les 4h)
- **Gants à usage unique**
- Charlotte
- **Chaussures de travail** laissée sur place et désinfectées à chaque fin de service ou **sur-chaussures**
- **Distributeur de gel hydroalcoolique à disposition.**



Service en chambre ou à emporter :

Obligatoire tout au long du service.

- Le collaborateur doit venir **en tenue civile et se changer**
- **Tenue professionnelle lavée tous les jours à 60°C sur place ou chez le collaborateur**
- **Masques*** (à renouveler toutes les 4h)
- **Gants à usage unique**
- **Distributeur de gel hydroalcoolique à disposition.**

Les services de restauration

L'hygiène en cuisine / office

L'hygiène du poste de travail :

Les procédures que vous mettez en place habituellement en terme d'hygiène sur la réception des denrées et la préparation des repas doivent être renforcées.

- **Avant de commencer l'utilisation** des lieux de cuisine et des stockages, procéder à un grand **nettoyage pour bien dépoussiérer et désinfecter la cuisine** et les réserves
- Les points de contact principaux devront être désinfectés avant et après chaque service.
- **Adapter un SAS de dépose marchandises** (si possible en extérieur) afin d'éviter toutes contaminations et contact avec le livreur pour sécuriser les zones propres
- **Retirer et jeter les emballages cartons** avant le SAS
- **Attention aux contaminations croisées** sale et propre
- **Essuyage des conserves, secs et autres produits** allant dans les réserves sèches avec des lingettes à usage unique ou lavable

Les points de contacts principaux :

- plan de travail
- poignées de portes
- chambre froide, réfrigérateurs, congélateurs
- Tiroirs, placards
- Les ustensiles utilisés.
- Éviers et bacs.
- Poussoirs des distributeurs à savon, essuie-mains.
- Points de contacts des poubelles.



Les services de restauration

L'hygiène en cuisine / office

Les autres règles à respecter :

- **Les accès** à la cuisine seront **strictement interdits** à toute personne étrangère à ce service. La passation de commande doit se faire dans l'office
- **Nettoyage des mains** aux normes Covid
- **1mètre à 1,50 mètre** entre chaque cuisinier pendant toutes les phases de production
- Tous les produits/emballages **doivent être désinfectés** avant l'entrée en zone de production
- Les **téléphones portables** sont interdits en cuisine et le téléphone fixe devra être décontaminé après chaque utilisation.

La plonge :

- Le plongeur devra respecter **une distance d'1m à 1,5m** entre eux et toute personne présente dans la zone
- Vérification que les **bonnes températures de lavage** (60°C) et rinçage (70-80°C) soient respectées.
- Les plongeurs ont à leur disposition des **tabliers jetables ou lavables (à changer à chaque service)**, des gants et des masques pour se protéger en cas de projection de nourriture au niveau du débarrassage, mais aussi pour protéger le matériel une fois lavé

IMPORTANT

Tous les plateaux ou sacs qui sortent de la cuisine / Office doivent être **correctement fermés ou recouverts d'un film plastique**. Aucun aliment ne peut être à l'air libre pendant le service.

III - L'information clients

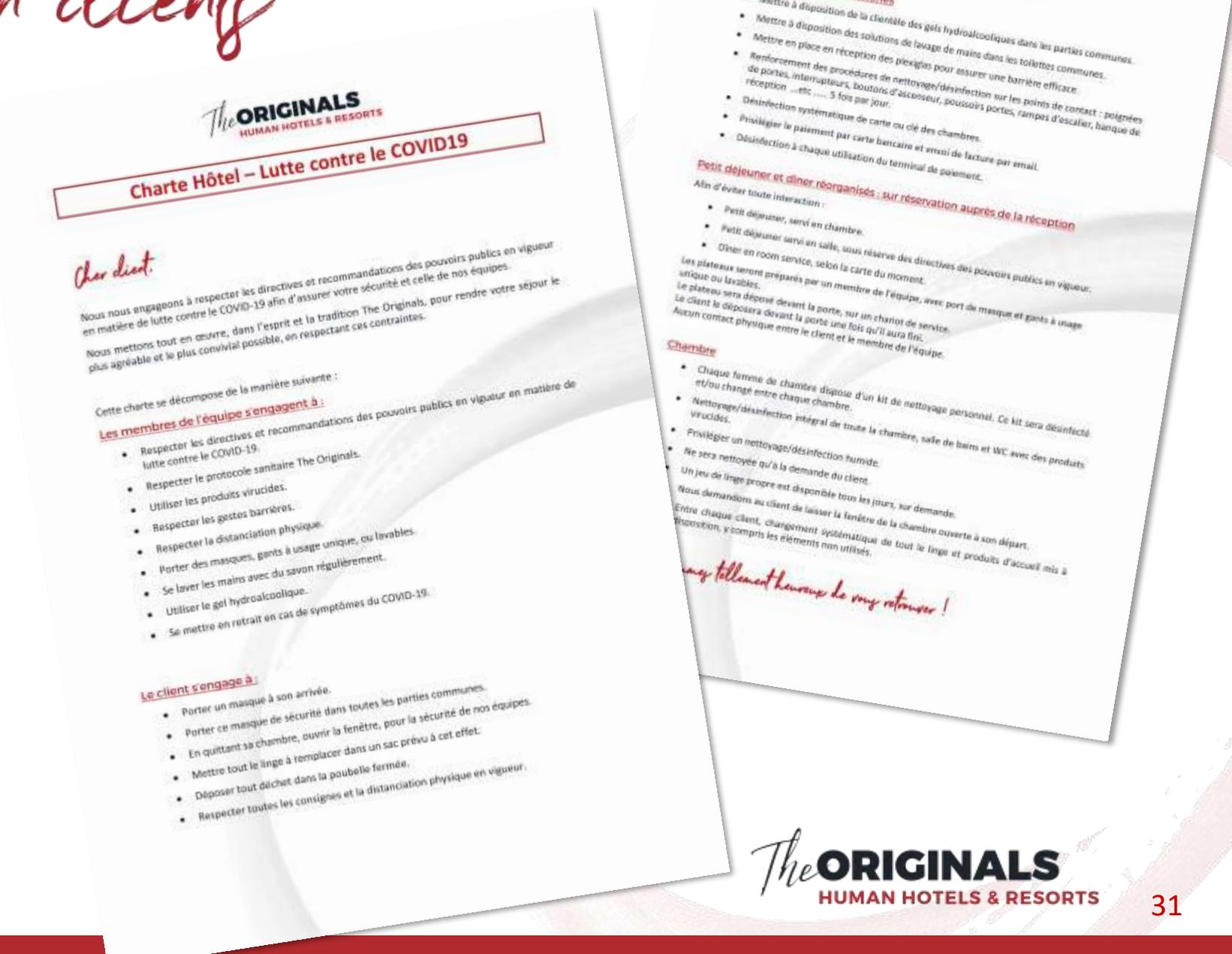
- La charte The Originals
- Les éléments de communication clients par lieu de vie
(kit en cours de construction)

La communication client

La charte The Originals

Simple et facile d'utilisation

- Elle vous sert à **rassurer les clients sur vos procédures sanitaires.**
- Elle le **responsabilise sur les gestes barrières et la distanciation sociale.**
- **Elle informe** sur ce qui change dans votre service (ex. le petit déjeuner).
- Vous pouvez l'adapter à votre hôtel.
- **Joignez la systématiquement dans vos communications clients** (prospection entreprises, confirmation de réservation etc ...)
- Vous l'avez reçue par mail et elle sera bientôt disponible sur My Community.





IV - Vos fournisseurs référencés

- Jouer la carte du Développement Durable
- Liste des fournisseurs par catégorie de produits
- Les documents à exiger de vos fournisseurs et partenaires externes
- Les protocoles de livraison



Jouer la carte du Développement Durable

Acheter responsable c'est aussi faire des économies !

Ces circonstances exceptionnelles ne doivent pas nous faire oublier que nous devons tendre **vers une consommation plus responsable**. Les mesures sanitaires de reprises vont nous imposer d'utiliser encore **plus de produits individuels, à usage unique ou de produits d'entretien**. Bien prendre en compte ces aspects éco-responsables peut s'avérer **être une véritable source d'économies** (réduction des quantités achetées, réduction de vos déchets).

Les équipements de nettoyage et de protection :

- **Préférer le lavable/réutilisable ou à usage unique** (masques, habits de protection, lingettes etc ...), pour réduire votre volume de déchets et réduire vos quantités de commande.
- Favoriser les produits en **grands contenants et les récipients rechargeables** (ex. bornes de distribution gel hydroalcoolique rechargeables et sans contact).
- Certains **détergents**, tout aussi efficaces, sont fabriqués à **partir de produits moins polluants**, pensez-y !

Les produits alimentaires :

- Compenser l'absence de buffet petit-déjeuner et d'une organisation moins conviviale des repas **par des produits de meilleure qualité**.
- Vous pouvez agrémenter votre offre quand c'est possible **de produits. « fait maison » ou producteurs ou traiteurs locaux**, (fruits et légumes de maraichers locaux, yaourts d'un agriculteur proche etc...).
- Pour les produits préparés à emballage individuels : Privilégiez des **produits bio et/ou commerces locales OU proposés dans des conditionnement plus vertueux**.
- **Proscrire la vaisselle à usage unique pour le room service** et privilégier des **matériaux respectueux de l'environnement pour la formule à emporter** (bois, carton recyclé, sacs krafts par exemple).

** Votre plus The Originals - Entreprise Responsable*

Repère Développement Durable

Nous signalerons par cette petite fleur verte  les fournisseurs qui à notre connaissance proposent des produits qui **participent à une meilleur prise en compte de l'environnement (réduction de vos déchets, matériaux et/ou composants plus vertueux, produits locaux, équitables ou bios)**



Liste des fournisseurs

Matériel et produits de nettoyage

	Sacs poubelle (doublés ou coextrudés)	Nettoyage / désinfection				Produits Virucides (sols, moquettes)	Lavettes microfibres (lavables)	Lingettes désinfectantes (jetables)
		sanitaires, Mobilier, surfaces dures et/ou sols	linge	vaisselle	Air			
ECOLAB 	👍	👍	👍	👍	👍	👍		
ADISCO 	👍						👍	👍
PIERRE LE GOFF	👍	👍	👍	👍		👍		👍
ORAPI 	👍	👍	👍	👍		👍	👍	
TRANSGOURMET	👍	👍						
CHOMETTE	👍							
HEDIS		👍	👍	👍		👍		
IPC 		👍	👍	👍		👍		
DIVERSEY 		👍	👍	👍			👍	
SIDER		👍			👍			👍
MANUSEC								👍



Liste des fournisseurs

Equipements de protection personnel / clients

	Protection visage				Protection corp	Gel hydroalcoolique		Autres		
	Masques Tissu	Masques Chirurgicaux	Visières, lunettes de protection	Parois comptoir (plexi ou verre)	Gants, blouses, tabliers, charlottes, sur-chaussures	Flacons et recharges	Distributeurs sans contact	Marquage au sol / signalisation	Thermomètre sans contact	Poubelles fermées
NORLINGE 🍀	👍									
MANUSEC 🍀	👍	👍	👍		👍	👍	👍			
PIERRE LE GOFF 🍀		👍				👍	👍			
ADISCO 🍀		👍			👍	👍				
ORAPI 🍀		👍				👍	👍			👍
SUBRENAT		👍			👍	👍				
SIDER 🍀			👍		👍	👍	👍	👍		
VISIO 10			👍	👍						
CHOMETTE 🍀					👍		👍			👍
IPC						👍				
ECOLAB 🍀						👍				
LYRECO 🍀				👍			👍	👍		
CREOBS				👍						
JVD				👍						👍



Liste des fournisseurs

Alimentaire

	Produits petit déjeuner (en format individuel)	Produits repas (en format individuel)	Le plats préparés (bocaux, salades, tartes salées etc...)
TRANSGOURMET	👍		
COUP DE PATES	👍	👍	👍
ANDRESY CONFITURES	👍		
CAFES FOLLIET	👍		
CAFES RICHARD	👍		
OC22	👍		
RELAIS D'OR MIKO	👍	👍	
GROUPE POMONA (PASSION FROID)	👍	👍	
GROUPE POMONA (EPISAVEURS & TERRE AZUR)		👍	
MARLY DISTRIBUTION PARIS ILE DE France	👍		
DAVIGEL	👍	👍	
KRILL	👍	👍	
BRAKE	👍	👍	
VIVALYA fruits et légumes et marées	👍	👍	
CRENO fruits et légumes	👍	👍	
LES BOCAUX DU BISTROT			👍
PIZZA ET BAGUETTE			👍



Liste des fournisseurs

Vaisselle

	Room service (plateaux, sacs, couvres plats, vaisselle)	Vente à emporter (sacs, gobelets, vaisselle jetable)
CHOMETTE 		
GAFIC 		
OC22		



Liste des fournisseurs



* *Votre plus The Originals - Entreprise Responsable*

Rappel : Les produits d'accueil The Originals, **Ecocert-Cosmebio**, sont disponibles sur votre plateforme **The Originals Shop**. Fournisseur : **FCH**

Nom du fournisseur	Contacts
ECOLAB	eric.bernardet@ecolab.com
ADISCO	cchabert@adisco.fr
	tmicou@adisco.fr
PIERRE LE GOFF	w.renaud@groupeplg.com
ORAPI	jean-jacques.marnet@orapi.com
CHOMETTE	gdegoutte@chomette.com
HEDIS	v.fons@groupe-hedis.com
IPC	e.vaillot@groupe-ipc.com
DIVERSEY	liliane.maoudji@diversey.com
SIDER	jmlandureau@sider.biz
NORLINGE	candrieux@norlinge.fr
MANUSEC	hotellerie@manusec.com
SUBRENAT	jkn@subrenat.com
	hcp@subrenat.com
VISIO 10	jp.winter@visio-10.com
JVD	olivier.colindechirac@jvd.fr
LYRECO	celine.quesnel@lyreco.com
TRANSGOURMET	evelyne.angot@transgourmet.fr
	cindy.male@transgourmet.fr

Nom du fournisseur	Contacts
GAFIC	karine.ray@gafic1965.com
OC22	vincent.prompsy@oc22.com
ANDRESY CONFITURES	scassey@confitures-a-lancienne.fr
CAFES FOLLIET	emcconnell@cafes-folliet.com
CAFES RICHARD	pyalcin@richard.fr
COUP DE PATES	mchakay@coupdepates.fr
RELAIS D'OR MIKO	christophe.ernould@relaisdor.fr
MARLY DISTRIBUTION PARIS ILE DE France	l.cassotti@marly-distri.com
DAVIGEL	anthony.coutin2@davigel.fr
KRILL	roland.zampa@krill.fr
BRAKE	miguel.soria@brake.fr
VIVALYA fruits et légumes et marées	vteille@vivalya-reseau.com
CRENO fruits et légumes	franck.andrieux@creno.fr
GROUPE POMONA PASSION FROID	e.barrois@passionfroid.fr
GROUPE POMONA EPISAVEURS	p.corcia@episaveurs.fr
GROUPE POMONA TERRE AZUR	s.besnard@terreazur.fr
LES BOCAUX DU BISTROT	contact@lesbocauxdubistrot.fr
PIZZA ET BAGUETTE	cregnie@rcldistribution.com



Les documents à exiger

Pour la santé de tous

Comme vous le faites pour vos propres clients, nous vous conseillons de vous assurer auprès de vos fournisseurs et de vos prestataires externes, qu'ils ont bien mis en place **des protocoles pour assurer la sécurité sanitaire de leurs salariés et des produits/prestations** qu'ils délivrent. Vous le faites tout d'abord pour **protéger vos clients et vos salariés**, mais également pour vous **prévenir de tout incident juridique** en cas de contamination de ces derniers par un de vos prestataires et/ou produits.

Les documents à demander en priorité :

- **Le protocole sanitaire mis en place dans toute sa chaîne d'approvisionnement et de fabrication du produit.** Pour les prestataires de services externes (maintenance, nettoyage), un protocole sanitaire d'intervention est nécessaire et il est conseillé de le travailler avec le prestataire pour l'adapter à vos exigences sanitaires.
- **Un protocole sanitaire de livraison** pour vous assurer que **des consignes et le matériel adéquat** (masques, gants, etc...) ont bien été donnés/exigés auprès des livreurs ou intermédiaires de livraison. Nous vous conseillons également d'établir un protocole, adapté à votre hôtel que vous enverrez au fournisseur avec votre confirmation de commande, pour qu'il adapte sa prestation à vos exigences (voir page suivante)
- **Les fiches techniques et d'utilisation des produits** sanitaires et des équipements de protection pour vous assurer que vous intégrerez dans vos procédures internes une utilisation correcte de ces produits et équipements.

Si le fournisseur est responsable de la sécurité sanitaire des produits et services qu'il vous délivre, vous êtes responsables de celle de vos salariés et clients quant à leur utilisation ou exposition.



Les protocoles de livraison

Pour tous vos fournisseurs

Nos conseils:

- Mettre en place une **zone de déchargement spécifique**. Quand c'est possible, privilégier une zone à l'extérieur, en la balisant afin que les livreurs l'identifient facilement.
- Si le dépôt à l'extérieur n'est pas possible (hôtel de centre-ville, sans cour privée par exemple), faites déposer les marchandises **dans une pièce ou un endroit bien à part de la cuisine ou de zones fréquentées par les clients**, sur des supports préalablement nettoyés et désinfectés (chariots, tables...).
- **Mise à disposition de gel hydroalcoolique** dans la zone de réception des marchandises pour le livreur et le personnel de l'hôtel. Vous pouvez demander au livreur de se désinfecter les mains avant de décharger le colis ou les marchandises. **Port du masque obligatoire pour le livreur.**
- Aucun salarié de l'entreprise **ne doit être à proximité du livreur pendant la livraison** (hormis la personne qui réceptionne la marchandise et qui devra veiller à respecter les 1 m à 2 m de distanciation).
- **Port du masque et gants** obligatoire pour le personnel de l'hôtel. **Désinfection des mains** avant et après la livraison.
- **Dans la mesure du possible**, privilégier une dépose **des livraisons sans contact et la signature d'un bon de livraison par scan a posteriori** (éviter les signatures de BL et les validation sur écran tactile). Si pas possible, **Se désinfecter les mains après signature.**
- Réaliser **les contrôles** qualitatifs et quantitatifs **de la marchandise avec des gants et si possible un masque.**
- **Renforcer le procédure de nettoyage** dans la zone de réception des marchandises (avant et après la livraison).



Les protocoles de livraison

Pour l'économat

Nos conseils:

- **Les accès aux économats** seront **strictement interdits** à toute personne étrangère à ce service
- **Blouses/gants/masques** seront mis à disposition pour chaque livraison.
- **Une zone d'attente** est mise en place pour que les produits **non alimentaires** et les **produits secs** y séjournent **avant élimination des emballages secondaires**
- Pour les **produits alimentaires** frais arrivant emballés dans des cartons (viande, poisson, BOF, fruits et légumes...), ils seront décartonnés dans la zone appropriée puis **stockés**.
- Concernant les **fruits et les légumes**, ceux-ci devront être **lavés à l'eau avant stockage**.

Livraisons pour les clients de l'hôtel

Pour toutes livraisons extérieurs (alimentaire ou non), prévenir le client que la réception ne récupère pas les colis. Il doit venir le récupérer auprès du livreur dans la zone que vous aurez organisée ou à l'extérieur de l'hôtel.

Vos contacts
The **ORIGINALS**
SHOP

Liliane Martin

Responsable The Originals Shop
liliane.martin@theoriginalshotels.com
06 73 68 24 81

Annie Benoist

Assistante The Originals Shop
annie.benoist@theoriginalshotels.com
01 44 84 39 37

Jérôme Schmit

Commercial The Originals Shop
jerome.schmit@theoriginalshotels.com
07 77 72 81 96