COVID-19

PROTOCOLE SANITAIRE

HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Campings et Parcs Résidentiels de Loisirs

FNHPA
FÉDÉRATION NATIONALE DE L'HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Ce document est un ensemble de recommandations visant à accueillir les clients dans le cadre de règles sanitaires renforcées s'appliquant le temps de l'épidémie de Covid-19. Il pourra être mis à jour selon les instructions gouvernementales.

Il a été rédigé en tenant compte des avis du Ministère de la Santé, du Haut conseil de la santé publique, des professionnels de l'hôtellerie de plein air et des organisations syndicales.

L'hôtellerie de plein air propose, parmi ses nombreux atouts



Des **hébergements individuels et indépendants**, espacés les uns des autres, en pleine nature.



Des séjours **en plein air.** Les lieux ne sont ni fermés, ni confinés.



De l'espace et la nature. Une famille dispose de plusieurs centaines de mètres carrés d'espace en moyenne, dans lesquels la distanciation physique est facile à respecter. Elle est évidente et habituelle dans ces établissements. Dans un camping ou un PRL, il n'y a pas de goulot d'étranglement où les gens sont obligés de se croiser (ascenseur, couloirs, escaliers...)



L'accès à ces sites se fait par **des modes individuels de transport** (voitures, motos, campings cars, vélos, marche à pied), c'est-à-dire les modes de transport les plus sécurisés en cette période.

Du point de vue sanitaire, les professionnels de l'HPA **sont habitués à appliquer et faire respecter une règlementation très stricte** en matière d'hygiène et de sécurité des personnes, depuis de nombreuses années (contrôle des ARS, DDPP, SDIS...).

Agile et réactif, le secteur de l'HPA saura modifier rapidement ses process pour répondre aux exigences de sécurité sanitaire.

Nomination d'un référent

(pouvant être le dirigeant, ou un salarié sous l'autorité et la responsabilité du dirigeant du camping)

Nommer un « référent de l'application des mesures de prévention Covid-19 » au sein de chaque structure. La personne en charge de cette mission devra avoir des compétences d'accompagnement, de formation et d'écoute des personnels, ainsi qu'une bonne connaissance du fonctionnement des différents services de l'établissement. Il aura notamment la charge de :

- mettre en place les mesures générales ainsi que celles spécifiques à l'exploitation de son site en consultant le médecin de travail en cas de doute,
- prendre les actions préventives et correctives ainsi qu'effectuer l'amélioration continue de l'application des mesures sanitaires,
- s'assurer que le personnel est correctement sensibilisé, formé et applique les mesures de prévention des risques sanitaires,
- veiller à appliquer la procédure en cas de suspicion de cas de Covid-19,
- s'assurer de la conformité des mesures et procédures en lien avec les demandes du gouvernement. Le référent doit tenir une veille au niveau préfectoral voire communal,
- maintenir à jour l'ensemble des procédures,
- s'assurer du suivi des stocks d'équipements, matériels et produits,
- mettre à jour les documents de référence,
- effectuer régulièrement un bilan de l'application des procédures de sécurisation sanitaire,
- s'assurer de la mise à jour et de la conservation et de la mise à disposition des documents de procédures liés à la Covid-19.

Formation du référent

Inviter le référent « Covid-19 » à suivre une formation en ligne sous forme de « MOOC » pour préparer les équipes de salariés.

Relation avec les prestataires et fournisseurs

Assurer la sensibilisation et l'information préalables à destination des prestataires extérieurs intervenant dans l'établissement (restriction des accès, respect des « gestes barrières » pour les livreurs, mise à disposition de gel hydroalcoolique...).

Sensibilisation/Formation du personnel

Au regard de la situation particulière liée à l'épidémie de Covid-19, adapter en conséquence le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER) des établissements.

Mettre à disposition des salariés un guide (sous forme de tutoriel/e-learning, ou autre format) sur les mesures « barrières » dans le cadre de l'exercice de leur métier.

Assurer l'information (sur la base des éléments du protocole) de l'ensemble des collaborateurs pour transmettre les nouvelles procédures et ainsi les sensibiliser aux risques et aux nouvelles mesures à mettre en place avec des sessions spécifiques selon les différents services (réception, étages, restaurants, back office, ...). Privilégier les réunions téléphoniques.

Réaliser une communication spécifique sur la localisation des différents points de lavage des mains et/ou des distributeurs de gel hydroalcoolique.
Des supports visuels judicieusement placés rappelleront les étapes nécessaires pour se laver les mains efficacement.

Diffuser à destination des salariés un référentiel de bonnes pratiques et les sensibiliser pour qu'ils puissent signaler/alerter les situations anormales sur le lieu de travail.

S'assurer du niveau correct d'information du personnel.
Possibilité de mise en place de questionnaires.

Protection de la santé des salariés

L'employeur s'attachera à rappeler et faire respecter l'ensemble des règles et consignes de sécurité liées à l'utilisation des produits nécessaires au nettoyage et à la désinfection. Ce dernier a comme objectif et responsabilité de protéger la santé et la sécurité des travailleurs dans une logique de prévention des risques professionnels afférents.

DÉTECTION & GESTION DES CAS SUSPECTS

Détection du virus



S'assurer de la mise en place et du respect des protocoles de gestion en cas de suspicion de contagion à la Covid-19.

- Inviter tous les employés ou tiers (clients, fournisseurs & intervenants) présentant des symptômes (difficultés respiratoires, perte de goût ou d'odorat...), à consulter immédiatement un médecin référent, un Centre « Covid-19 », leur médecin traitant ou tout autre organisme sanitaire local de référence.
- Sensibiliser les clients aux « gestes barrières » et les inviter à effectuer eux-mêmes un contrôle de leur température si nécessaire (au cas où la personne ressentirait une sensation de fièvre).
- Encourager, y compris en amont du séjour, les personnes présentant des symptômes « Covid-19 » à consulter. Les clients seront également incités à informer la structure d'accueil en cas de contamination post-séjour.

Mise en isolement



Mettre en « quatorzaine » tout employé avec fièvre et/ou autres symptômes de la Covid-19 ou revenant d'une zone déclarée "zone exposition à risque Covid-19".



Mettre à disposition un espace d'isolement pour les clients découvrant des symptômes pendant l'événement, le voyage ou un séjour hébergé. Le conseil médical ne peut être prodigué que par un personnel médical. Si nécessaire, mise en quatorzaine du client à son domicile ou au camping dans un lieu dédié.

Procédure de mise en isolement à la suite de la découverte d'un cas suspect sur site
(appliqué pour tout employé, client ou tiers intervenant sur site), comprenant :



- Mise à disposition d'un espace pour les personnes présentant les symptômes.
- Appel du centre 15 ou d'un médecin en cas de détresse respiratoire ou autre signe de gravité.
- Déclenchement des procédures d'isolement des personnes ayant été en contact rapproché avec les personnes infectées potentiellement.
- Déclenchement des procédures de nettoyage et désinfection.

Fournitures de protections



- Équiper l'ensemble des salariés (et des prestataires extérieurs intervenant sur site) en gel désinfectant ou savon, disponible également dans tous les vestiaires et salles de repos.
- Équiper l'ensemble des collaborateurs en masques médicaux type 1 ou en masques grand public (jetables ou réutilisables en tissu) en fonction des préconisations du gouvernement.
- Fournir les équipements complémentaires (ex gants), aux équipes, pour certaines fonctions (notamment caisses, réception et services). Le port de gants n'est pas recommandé en dehors de l'utilisation habituelle dans le contexte professionnel. Mettre à disposition des serviettes jetables.
- Pour les autres fonctions, port du masque optionnel ou obligatoire dans les espaces communs (hors espaces privatifs, par exemple les hébergements ou mobil-homes) en fonction des préconisations du gouvernement.
- Dans les structures où cela s'applique, renfort de l'équipement du service médical avec le matériel adapté.
- À titre préventif, avoir à disposition des publics des kits (masques, gel, etc.), et les inciter à se nettoyer les mains avec la solution hydroalcoolique ou savon, à tous les points de contact du parcours client, et plus particulièrement à l'entrée et la sortie des espaces particulièrement sujets à densification (entrée des bâtiments, sanitaires, restauration, réception...).
- Dans les structures où cela s'applique et est possible, équiper les comptoirs d'accueil de type caisse ou réception, de protections en plexiglas recommandées par le HCSP (avis du 27 mai 2020). Le plexiglas est recommandé dans tous les cas. La visière peut être portée en complément du masque mais ne le remplace pas.

Précisions quant aux équipements de protection individuelle

Pour l'adaptation des équipements de protection individuelle et des modalités d'usage des produits, les employeurs sont vivement invités à contacter les services des médecines du travail, lorsque les fiches FDS (Fiches de données de sécurité) des produits ne précisent pas suffisamment ces informations (EPI, etc.). Lors de l'utilisation de produits pouvant causer des lésions oculaires graves ou une irritation sévère des yeux, le port de lunettes de protection, ou d'une visière, est indispensable simultanément au port du masque. Pour l'usage de produits susceptibles de causer des lésions cutanées, le port de la combinaison et des gants est obligatoire.

Organisation du personnel



Organiser l'arrivée des collaborateurs par un espace où sera installé le nécessaire de désinfection et de remise des dispositifs de protection le cas échéant.



Dans les structures où cela s'applique et est possible, réorganiser les plannings afin de limiter les regroupements de collaborateurs à un poste de travail donné.



Organiser des horaires et des lieux de repas du personnel afin d'appliquer les règles de distance et les « gestes barrières ».



Pour les métiers concernés, vérifier la sectorisation et la protection des tenues propres dans les vestiaires. Le linge sale devra être disposé dans des sacs spécifiques accessibles sans manipulation manuelle.



Organiser la sortie des collaborateurs par un espace où sera installée une poubelle contenant un sac doublé (sans couvercle ou à commande non manuelle) destinée au rejet des éléments de protection jetables ou déchets contaminés (mouchoirs...)

Limitation des points de contact / Mise en œuvre de la distanciation



- Rappeler les consignes systématiques de garder 1m minimum (devant – derrière – droite et gauche) pour chaque personne. L'établissement reste responsable de la bonne application des « gestes barrières » et de la distanciation physique.
- Mettre en place des éléments de signalisation spécifiques (marquage au sol, mural, sur les sièges...), voire de séparation en plexiglas quand cela est possible, pour garantir le maintien des distances de sécurité, entre les clients, y compris dans les files d'attente susceptibles de se former à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement.
- Dès que possible, s'assurer de la fluidité des files d'attente et du respect du marquage au sol.
- Espaces d'attente : réduire ou supprimer des espaces d'attente ou réduire le nombre de places assises, de sorte que les distances entre individus soient respectées.
- Adapter le parcours client depuis l'arrivée et lors de tous les points de contact pour limiter la possibilité de transmission du virus. Le port du masque est recommandé dans toutes les situations où il existe un risque de rupture accidentelle de la distanciation physique.
- Dès que possible, mettre en place la ségrégation des flux d'entrées et de sorties des clients et/ou marque de sens de circulation à l'intérieur des établissements (couloirs, allées...).
- Favoriser le paiement par carte bancaire si possible sans contact. Désinfecter régulièrement les terminaux de paiement.
- Dès que possible, développer des solutions "sans contact", par exemple avec des applications mobiles de paiement (par exemple, par scan du code barre) pour réduire les délais d'attente.

Climatisation

L'utilisation de climatiseurs est possible, en évitant de générer des flux d'air vers les personnes, sans recyclage de l'air, et en recherchant le filtre le plus performant sur le plan sanitaire.

Réaménagement & restrictions d'activité

Réaménager les espaces de manière
à faire respecter les distances
de sécurité sanitaire entre les personnes
(clients, employés et tiers intervenant sur site).
Les modalités d'application seront détaillées
par secteur en accord
avec les mesures gouvernementales.

Nettoyage & Désinfection



Revoir entièrement le protocole interne, du point de vue sanitaire et de l'hygiène, pour tenir compte des spécificités du virus et l'adapter à chaque espace (mis à jour régulièrement).
Cela comprendra notamment, mais pas uniquement : utilisation de nouveaux produits désinfectants si ceux existants ne suffisent pas, nettoyage plus régulier des points de contact.



Renforcer les procédures de nettoyage
des zones sensibles et en « back office ».



Augmenter la fréquence de lavage des uniformes.



Mettre en place des procédures spécifiques
de gestions des déchets à risque.



Créer des rondes de désinfections régulières
dans les espaces communs pendant les périodes d'ouverture.

Sensibilisation / Formation du personnel

Encadrer l'étape de récupération puis de lavage du linge et des draps (si service disponible) dans le respect de la Fiche Métier
Femme de chambre rédigée par le Ministère du travail :

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_hotellerie_v07052020.pdf

SENSIBILISATION DES CLIENTS

Communication sur les mesures à mettre en place

Assurer une communication claire, y compris en amont du séjour, sur l'ensemble des mesures de prévention contre la Covid-19 mises en place dans les structures et favoriser la communication vers les clients pour qu'ils apportent leur propre masque (pas recommandé en dessous de 11 ans)

Veiller à

- L'affichage et la communication des règles d'hygiène et des « gestes barrières » dans l'ensemble des espaces.
- Le rappel des règles de distanciation physique et d'hygiène.
- La sensibilisation des clients à l'accueil de l'établissement.

Communiquer largement sur ce protocole :
emailing pré-séjour / pré-visite / pré-évènement, site internet, affichage dans les établissements, appli, TV en chambre (si applicable), chevalet... en interne et en externe

Fournitures de protections



Dans les structures où cela s'applique et est possible, mettre à disposition complémentaire de contenants individuels de gel désinfectant ou de savon dans les espaces privatifs de séjour.

Limitation des points de contact / Mise en œuvre de la distanciation



Adapter le programme d'animations (y compris club(s) enfants et ados) aux prescriptions sanitaires et aux décisions du gouvernement notamment en limitant les groupes à 10 personnes maximum et en évitant de brasser des groupes (ne pas changer de groupe). Plusieurs groupes peuvent toutefois participer à une même animation, à condition qu'ils soient dispersés.



Ouvrir les structures de jeux pour enfants en se conformant aux prescriptions règlementaires.



Adapter les bars et restaurants et leur ouverture aux prescriptions sanitaires et aux décisions du gouvernement.

Réaménagement & restrictions d'activité

- Adapter les salles et terrasses en intégrant 1 mètre de distance entre chaque table.
- Réduire le nombre d'événements collectifs : pas ou moins de réunions d'information, le cas échéant en limitant le nombre de participants à 10 personnes, programmes extérieurs privilégiés, respect des normes de distanciation, animations sportives individuelles ou collectives limitées à 10 personnes.
- Revoir le programme d'animations en vue de respecter les « gestes barrières » et la distanciation physique. Plusieurs groupes, de chacun 10 personnes maximum, peuvent assister à la même animation collective à condition que les groupes soient suffisamment espacés les uns des autres.

Piscines et espaces aquatiques



La capacité d'accueil des piscines correspond au nombre maximal de personnes (baigneurs et non baigneurs) pouvant se trouver simultanément dans l'enceinte de l'espace aquatique. Elle se calcule dans le respect de la règle des 4m² par personne (baigneur et non baigneur) dans et en dehors des bassins extérieurs ou intérieurs. Par ailleurs, une distance d'un mètre devant, derrière, à droite et à gauche de chaque personne doit être respectée en toute circonstance.

- Renforcer le règlement intérieur de la piscine en intégrant les « gestes barrières » et prévoir des affichages spécifiques sur cet aspect, notamment au niveau pédiluve/douche.
- Par voie d'affichage spécifique, interdire l'accès aux piscines pour les personnes présentant des signes respiratoires ou digestifs.
- Augmenter la fréquence de nettoyage et de désinfection des surfaces et équipements de l'espace aquatique.
- Réduire ou supprimer (si désinfection trop difficile) les mobiliers type transats afin de respecter la distanciation physique et de faciliter le nettoyage des plages du bassin

Nettoyage



Nettoyage des clubs enfants

Respecter les normes sanitaires des établissements scolaires.



Nettoyage des hébergements locatifs

- Identifier les points de contacts présentant un risque élevé ou modéré de transmission de virus.
- Modifier en conséquence les procédures de ménage existantes afin d'intégrer les produits, le matériel (y compris les EPI) et les modes opératoires de désinfection. Se référer, plus haut, aux précautions relatives à l'utilisation des produits virucides et aux précisions quant aux équipements de protection individuelle.
- Favoriser au maximum la rotation des hébergements entre les clients en fonction de l'établissement, c'est-à-dire laisser au minimum 6h un hébergement sans client
- Aérer l'hébergement au minimum pendant 15min, après le départ des clients. Possibilité d'inciter le client à aérer de lui-même son hébergement.
- Nettoyer et désinfecter toutes les zones de contact des hébergements après chaque départ de clients (selon la procédure prévue au chapitre 7 de l'avis du HCSP du 24 Avril 2020 relatif à l'adaptation des mesures barrières et de distanciation physique). Se référer, là encore, aux précautions relatives à l'utilisation des produits virucides et aux précisions quant aux équipements de protection individuelle.
- Laver au minimum pendant 30 min à 60 degrés les tissus en contact cutané pendant le sommeil (draps, taie, housses de couette) et le cas échéant les nappes, serviettes et torchons.

Nettoyage

Nettoyage et utilisation des sanitaires collectifs

- Limiter la fréquentation instantanée du sanitaire collectif (1 personne par équipement sanitaire : WC, douche...) et l'afficher à l'entrée du sanitaire.
- Condamner les équipements ne permettant pas de préserver la distanciation physique (ex : urinoirs contigus).
- Mettre en place, si possible, un sens de circulation en matérialisant l'entrée et la sortie du bâtiment.
- Equiper les sanitaires collectifs de poubelles sans couvercle ou à commande non manuelle.
- Renforcer la fréquence de nettoyage.
- Modifier les procédures de nettoyage en détaillant le mode opératoire de désinfection.
- Permettre aux clients :

  • de se désinfecter / laver les mains au savon dans la mesure du possible dès l'entrée dans le sanitaire,

  • de procéder eux-mêmes à une désinfection complémentaire. Si des produits sont mis à disposition des clients, ils ne doivent pas être à la portée des enfants. Pour que les personnes handicapées puissent y accéder, les leur procurer le cas échéant, à l'accueil de l'établissement.

- Communiquer à l'entrée et à l'intérieur du sanitaire sur les règles suivantes :

  •avant d'entrer dans le sanitaire, pour le bien de tous, merci de vous laver les mains au savon,

  • portez votre masque lors de vos déplacements dans les couloirs et espaces communs du sanitaire.
  - Merci de respecter les « gestes barrières ».
  - Ne stationnez pas dans les couloirs du sanitaire ; patientez à l'extérieur en faisant la queue et en respectant la distanciation physique.

POUR EN SAVOIR PLUS

Lien vers l'avis du Haut conseil de la santé publique relatif aux hébergements collectifs : https://www.hcsp.fr/Explore.cgi/Telecharger?NomFichier=hcspa20200527_covidlieuxdhbergcolle.pdf

Lien vers la page du Ministère du travail dédiée aux « fiches conseils métiers » : https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/proteger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs

Qu'est-ce qu'un camping en 2020 ?

À la fois espace de plein air où sont installés des hébergements de tourisme spécifiques – légers et dont l'implantation est réversible et facilement modifiable – et destination de découverte et de loisirs, le camping demeure un mode de vacances unique, au plus près de la nature, pour tous, où la convivialité retrouve tout son sens. La FNHPA est la Fédération nationale de l'Hôtellerie de plein air. Elle représente, promeut et défend les intérêts du secteur auprès des pouvoirs publics et des organismes touristiques au niveau national. Elle représente aujourd'hui 3 900 adhérents individuels travaillant dans les secteurs de l'hôtellerie de plein air. La France représente le premier parc de campings en Europe et le 2ème au monde. Avec ses syndicats membres, la Fédération répond aux préoccupations des hôteliers de plein air et accompagne le développement de leur activité, notamment dans les domaines de l'urbanisme, de l'environnement, de la fiscalité, du numérique, du social...

FNHPA
FEDERATION NATIONALE DE L'HOTELLERIE DE PLEIN AIR