

Association « **S**ur les Pas de Saint Jacques »

Le Puy-en-Velay - Conques-en-Rouergue - Livinhac-le-Haut



Guide à l'élaboration de protocole

Document de synthèse

Coronavirus-COVID19

Saison 2020

Conseils à destination des hébergeurs en vue de l'élaboration de protocole personnalisé pour l'adaptation de l'activité d'accueil de cheminants dans le contexte de crise sanitaire liée au coronavirus et de sortie de confinement.

L'association Sur les Pas de Saint Jacques a réuni le 20 mai 2020 un groupe d'hébergeurs bénévoles, dont l'activité est dédiée à l'accueil des cheminants du GR®65, en gîtes d'étape et chambres d'hôtes, pour faire le bilan des mesures à mettre en œuvre dans le cadre de la reprise d'activité, dans le contexte de prévention de la propagation du coronavirus-Covid19. La synthèse présentée ci-après a pour objectif d'accompagner chaque prestataire dans l'élaboration de son propre protocole et la préparation de sa reprise d'activité, dans l'attente de la parution de protocoles sanitaires spécifiques, qui étaient à l'ordre du jour du Comité interministériel du Tourisme en date du 14 mai 2020.

Les conseils ici rassemblés ne sauraient être exhaustifs, ils s'appuient sur l'état des connaissances et des consignes en vigueur au 20 mai 2020, dans les situations professionnelles semblables aux conditions d'activité d'accueil sur le Chemin. Les mesures sont amenées à évoluer en fonction des directives gouvernementales. Il revient à chacun de mettre en œuvre les directives qui s'imposent dès qu'elles sont rendues publiques et qu'elles sont applicables.

La présente synthèse n'est en aucun cas un protocole en soit, elle est un recueil d'informations destiné à accompagner tout prestataire. La responsabilité de l'association Sur les Pas de Saint Jacques ne saurait être engagée au regard de ce document informatif.

Que les contributeurs bénévoles à ce travail de synthèse au service du Chemin soient ici chaleureusement remerciés !

	Coronavirus- COVID19 Fiche conseil à destination des hébergeurs en vue de l'élaboration de protocole personnalisé	Version 1 Document de synthèse
	Recommandations ACCUEIL	20 mai 2020

Cadre général :

- Appliquer les gestes barrières.



- Afficher les consignes dès l'entrée et dans chaque zone de vie (sanitaires, chambre, buanderie) cf. kit affichage.
- Faciliter et simplifier le parcours client pour limiter les contacts.
- Fixer des heures d'arrivée et de départ à respecter afin d'échelonner les accueils.
- Présenter les consignes et les expliquer au marcheur.
- Soigner la qualité de l'accueil.

Préparer les conditions d'accueil :

- Vérifier la faisabilité de distanciation physique et les alternatives à mettre en place (fléchage parcours à sens unique, distanciation d'un mètre, port du masque obligatoire).
- Afficher et indiquer comment respecter la capacité des personnes accueillies et pouvant être présentes en même temps.
- Indiquer les consignes d'attente et de respect de la distanciation.
- Mettre en place une mesure de lavage des mains dès l'entrée (eau + savon ou gel hydroalcoolique) à réaliser en entrant et en sortant.
- Aménager le point d'accueil respectant les gestes barrières et limitant les points de contacts.
- Matérialiser le cheminement des clients au sol pour éviter les croisements et matérialiser des marqueurs de distance de sécurité de 1 m à 1.50 m (zone d'attente, espace d'échange au bureau/comptoir).

Pendant l'accueil, face au client :

- Respecter les gestes barrières.
- Présenter le fonctionnement au marcheur, réguler et fluidifier l'accueil.
- Limiter les points de contact clients à l'essentiel (prospectus, bureau, tablette, stylo, terminal de paiement...).
- Mettre en œuvre un protocole de désinfection de toutes les surfaces de contact après chaque accueil entre chaque client (spray ou lingettes désinfectantes).
- Tenu d'un registre journalier de toutes les personnes hébergées : nom, adresse, téléphone et mail.

Équipement personnel du randonneur :

- Rappeler aux personnes accueillies les **recommandations d'équipement personnel à utiliser dans l'hébergement**. Cf. *Plan de déconfinement de la FFR pratique non encadrée*.
- **Kit sanitaire personnel du randonneur** : masques chirurgicaux, gel hydroalcoolique, lingettes virucides toutes surfaces pour désinfection du matériel personnel, sacs plastiques pour fermer effets personnels.

Au départ du client :

- Mettre en place un bac à réception des clés (ou de restitution de tout autre matériel), qui seront désinfectées immédiatement.

Locaux divers mutualisés : chaussures – vestiaires – bâtons – sacs-à-dos et valises :

- Lorsque c'est possible, mettre en place des formules de rangement extérieures protégées des intempéries et ventilées.
- Isoler dans des sacs plastiques hermétiques ou housses jetables (type sur-chaussures) tous les effets individuels.
- Proposer aux personnes de désinfecter leurs effets avant la mise en place dans les espaces mutualisés (exemple : rangement de bâtons dans un casier commun) : mise à disposition de spray désinfectant et essuie-tout.

Mesures d'entretien à mettre en œuvre :

- Penser à se laver les mains régulièrement et de manière approfondie.
- Éviter de se toucher le visage, avec ou sans gant et sans nettoyage préalable des mains.
- Aérer autant que possible.
- Prévoir une tenue d'accueil (se doucher et se changer en arrivant et en quittant le lieu de travail).
- Nettoyer et désinfecter intégralement son poste d'accueil en le quittant (y-compris surfaces de contact et petit matériel).

Matériels

- Masque de protection (**pas de contact avec du public**)
- Produit hydroalcoolique
- Produit désinfectant **spray / lingettes**
- Essuie-tout
- Mouchoirs en papier
- Poubelles à pédale avec sac-poubelle
- Sceau et bandeau de lavage à usage unique

Dans tous les cas de figure, respecter et faire respecter les gestes barrières pour préserver la santé de tous face au Covid-19 :



	Coronavirus- COVID19 Fiche conseil à destination des hébergeurs en vue de l'élaboration de protocoles personnalisés	Version 1 Document de synthèse
	Recommandations NETTOYAGE & DESINFECTION	20 mai 2020

Cadre général :

- **Se protéger pour faire le ménage** (gants jetables, masque, blouse et chaussures à retirer en sortant de l'hébergement et à laver après chaque intervention).
- **Nettoyer avant de désinfecter.**
- **Désinfecter en insistant sur les surfaces les plus utilisées.**
- **Aérer et ventiler** dès le départ des clients et avant le plan de nettoyage.
- **Anticiper et prévoir les réassorts** : linge de rechange, produits de nettoyage.
- **Gérer les déchets** : prévoir des sacs poubelles.
- **Gérer le linge à laver** : prévoir des sacs plastiques.
- Prévoir d'augmenter le temps de nettoyage.
- Envisager la mise en place d'un temps de jachère entre chaque location : 24h, 48h, 72h...

Préparer son hébergement :

- Simplifier la décoration, retirer tout élément inutile susceptible d'être touché et manipulé par les personnes hébergées.
- Supprimer la documentation mise à disposition.
- **Limiter les espaces collectifs au minimum, ne pas favoriser les lieux de convivialité.**
- Aménager le point d'accueil respectant les gestes barrières et limitant les points de contacts.
- Supprimer les dispositifs de sèche-mains électriques, sèche-cheveux...
- Climatisation : vérifier avec votre fournisseur la compatibilité de votre installation avec l'ensemble des préconisations du Haut Conseil de santé publique et des consignes sanitaires gouvernementales. Avant toute utilisation, si elle est conforme, mettre à jour l'entretien intégral des filtres et de tout le système de ventilation.
- **Adapter la capacité d'accueil** : calcul de sa capacité maximum (point de référence : 4m² par personne, dans la stricte application des gestes barrières, avec nécessité d'appliquer une marge de sécurité en fonction de l'activité - cf. *protocole des ERP*).
Pour les gîtes d'étape, tant qu'un protocole officiel ne fixe pas les consignes, il convient d'appliquer un calcul prudent pour déterminer la capacité des chambres collectives.
La méthode de calcul de la jauge maximale des ERP :
 - On prend la totalité de la surface,
 - On soustrait toutes les parties occupées (meubles, tables, lits, armoires...), ce qui donne la "surface résiduelle", "c'est-à-dire la surface effectivement disponible pour les occupants".
 - On divise la surface résiduelle par 4, afin de savoir combien de fois on a les 4 m²/personne nécessaires sur cette surface.
- **Supprimer le libre-service et buffet** (petit-déjeuner et repas) :
 - Remplacer par un service individuel dans l'hébergement ou une consommation en extérieur (restaurant, café...)
 - Relever la commande individuelle la veille,
 - Limiter le nombre de personnes en même temps, laisser une place vide entre chaque client, instaurer un créneau horaire et un étalement qui permette de respecter la jauge, les gestes barrières et la distanciation
 - Préparer chaque commande en plateau désinfectés, utiliser au maximum des produits individuels
 - Accueillir le client en présentant le fonctionnement du service, rappeler les gestes barrières,
 - Lavage des mains du client à l'entrée et en sortie de l'espace restauration
 - Débarrasser immédiatement, nettoyer et désinfecter après le départ du client,
- Proscrire ou limiter et adapter les consommations en salle (boissons, repas) ; privilégier les consommations en terrasse extérieure lorsque c'est possible ou bien en chambre individuelle.
- Supprimer la mise à disposition d'équipements de services et remplacer par une prestation réalisée par l'hébergeur (gestion de la machine à laver).

Préconisations de nettoyage et désinfection :

- **Mettre au point un plan de nettoyage renforcé**
 1. Un protocole complet à réaliser une fois par jour, dès que l'hébergement est vide de tout client.
 2. Un protocole intermédiaire à réaliser régulièrement, au fur et à mesure de l'arrivée des clients.
- **Le lavage et la désinfection humides sont à privilégier :**
 1. Nettoyer avec un bandeau de lavage à usage unique imprégné d'un produit détergent ;
 2. Rincer à l'eau claire avec un autre bandeau de lavage à usage unique ;
 3. Laisser le temps de sécher ;
 4. Désinfecter avec un nouveau bandeau de lavage à usage unique.

Il convient de prévoir autant de matériel nécessaire (3 bandeaux de lavage pour le sol et 3 chiffons ou lingettes microfibrés pour les surfaces autres) par chambre ou zone d'intervention afin d'éviter la propagation du virus d'une pièce à l'autre. Après utilisation, chaque matériel sera isolé dans un sac plastique en vue du lavage.

Deux options :

- Soit déterger-désinfecter sols et surfaces un utilisant un produit détergent-désinfectant virucide.
- Soit nettoyer avec un détergent habituel puis désinfecter après rinçage et séchage.

Dans les deux cas : respecter le temps de pose ou de contact du produit sur les surfaces pour atteindre le niveau d'efficacité : **entre 5 et 10 minutes selon le produit utilisé.**

Produits – cf. avis du Haut Conseil de la santé publique en date du 24 avril 2020 :

- **Soit produit détergent-désinfectant virucide norme EN 14 476 pour les virus enveloppés** (virucide sur souche vaccinia en 5 minutes maximum) : en formule à diluer pour les sols et surfaces ou prêt à l'emploi en spray à appliquer sur essuie-tout pour les petites surfaces.
- Soit désinfection à l'eau de Javel après nettoyage, rinçage et séchage au détergent traditionnel :
eau de Javel diluée à 0,5% de chlore actif obtenue à partir des deux mélanges suivants :
 - 250 ml d'eau de javel à 9,6% dans 750 ml d'eau froide (pour obtenir un mélange à 2,6%) + 4 litres d'eau froide.
 - Ou 250 ml d'eau de Javel à 4,8% dans 750 ml d'eau froide (pour obtenir un mélange à 1,3%) + 1,5 litres d'eau froide.

- **Renforcer la désinfection des surfaces et points de contact** : particulièrement les poignées de portes, tables, dossiers de chaises, interrupteurs, rampes d'escaliers, extincteurs, poignées de fenêtres, téléphones, terminaux de paiement, ordinateurs, télécommandes, vitres et miroirs, fil de lampes, lampes, robinets, tuyaux et pommeaux de douche, boutons de chasses d'eau...).
- **Attendre le délai de séchage du produit utilisé pour réutiliser l'espace traité.**

Utilisation et entretien des sanitaires collectifs :

- Maintenir les portes d'accès ouvertes lorsque cela est possible.
- Surveiller le bon fonctionnement des WC, lavabos et robinets, et l'approvisionnement en papier hygiénique, savon (en distributeur) et essuie-main papier, gel désinfectant, plusieurs fois par jour.
- Procéder au nettoyage et à la désinfection régulièrement.
- Prévoir des poubelles à pédale faciles d'accès.

Utilisation et entretien des blocs de douches :

- Maintenir les portes d'accès ouvertes lorsque cela est possible.
- Les blocs de douches doivent être nettoyés intégralement selon le protocole de nettoyage renforcé quotidien.
- Réguler l'accès en limitant le nombre de personnes dans ces locaux (diviser par deux la capacité, à adapter selon la configuration).
- Faites nettoyer la douche et le lavabo par la personne qui vient de l'utiliser : mettre à disposition le détergent-désinfectant et expliquer le protocole d'utilisation (temps de pose).
- Lorsque serviettes et gants sont loués : prévoir une restitution par les clients dans leur chambre dans un sac plastique hermétique.

Intervenir dans les chambres :

- Se protéger et s'équiper de l'ensemble des produits et matériels nécessaires pour traiter la zone.
- Avant toute intervention, **laisser au repos** après le départ du dernier client. **Aérer et ventiler** la chambre le plus possible entre chaque accueil.
- Retirer l'ensemble du linge mis à disposition (draps, housses de couettes, taies d'oreillers, alèses, linge de toilette enfermé dans un sac hermétique), sans le secouer et en évitant tout contact avec les surfaces environnantes. Enfermer le linge sale dans des sacs plastiques hermétiques.
- Application du protocole de nettoyage renforcé quotidien (cf. préconisations de nettoyage et désinfection).

Traiter le linge :

- Transporter le linge à laver dans la machine à laver sans dépose intermédiaire, dans le logement ou à domicile. Proscrire le transport en voiture.
- Traiter le linge dans une machine à laver par un cycle de lavage de 60° C et 30 minutes minimum.
- Tissu d'ameublement : le lavage des tapis et rideaux, utiliser les produits spécifiques et se reporter aux instructions des fabricants.
- Linge de maison (couvertures, couettes, oreillers) : lorsque le linge ne supporte pas le lavage à 60°C, isoler 24h dans un sac fermé, puis laver à 40°C. Prévoir de doubler le stock de couettes, couvertures, oreillers et tout linge mis à disposition dont le nettoyage requiert un repos, afin d'alterner d'un client à l'autre. En cas de forte contrainte, prévoir une externalisation du nettoyage ou bien demander au marcheur d'apporter son propre linge.

Gestion des déchets :




- Tous les déchets liés au nettoyage et à la désinfection, essuie-tout et lingette, sont à enfermer dans un sac plastique dédié, à enfermer dans un second sac poubelle avant dépôt en conteneurs.
- Appliquer les consignes de tri recommandées par la collectivité en charge des ordures ménagères de votre territoire.

Matériels :

- Masque de protection **tissu (pas de contact avec du public)**.
- Produit hydroalcoolique.
- Produit désinfectant **spray / lingettes**.
- Essuie-tout.
- Mouchoirs en papier.
- Poubelles à pédale avec sac-poubelle.
- Sceau et bandeaux de lavage à usage unique.
- Chiffons ou lingettes microfibres.
- Sacs plastiques hermétiques pour linge sale.

A proscrire :

- Ne pas utiliser d'aspirateur.
- Ne pas secouer le linge.
- Ne pas plaquer les draps et le linge contre soi.

	Coronavirus- COVID19 Fiche conseil à destination des hébergeurs en vue de l'élaboration de protocoles personnalisés	Version 1 Document de synthèse
	Recommandations SERVICES	20 mai 2020
Communiquer : informer le client sur place – kit d'affichage <ul style="list-style-type: none"> • Écrire votre protocole sanitaire afin d'expliquer les mesures mises en place et pouvoir le communiquer. • Afficher les consignes et règles intérieures à votre établissement (minimum formats A3, message claire et lisible). • Soigner la qualité de l'accueil : rassurer, expliquer votre protocole et les consignes de fonctionnement, informer sur les services alentours. • Apposer les affiches de prévention de Santé Publique France. 		
Adapter les services : exemple des lessives personnelles des randonneurs <ul style="list-style-type: none"> • En cas de prestation de lessive en Lave-linge : éviter la mise à disposition, respecter votre protocole de mise en machine du linge et utiliser de la lessive désinfectante / virucide pour garantir la désinfection du linge, notamment en cas de cycle court, en dessous de 60°C. • En cas de réalisation de lessive à la main par les randonneurs, en espace collectif, imposer un protocole de désinfection du bac après utilisation. 		
Réception des livraisons – transports de bagages <ul style="list-style-type: none"> • Demander l'application du protocole préalable par le transporteur à son arrivée. • Mise en place d'un protocole de désinfection des bagages après leur dépôt par le transporteur. 		
Gestion des cas suspects <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition une fiche rassemblant tous les contacts des professionnels de santé et services d'urgences à proximité (permanence de soins, cabinet médical, hôpital, urgences, pharmacie...). • Prévoir une fiche procédure « cas suspect » propre à l'hébergement : renforcement des mesures de protection et gestes barrières, procédure d'isolement, appel des services médicaux, identification des contacts et mesures de protection pour l'ensemble des personnes présentes, protocole de nettoyage exceptionnel et jachère à mettre en œuvre après... 		

Références (non exhaustives) :

- Avis du Haut Conseil de la santé publique en date du 24 avril 2020.
- Site internet du Ministère du Travail : Fiches conseils métiers et guides pour les salariés et les employeurs <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protoger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/protoger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs>
- Guide des bonnes pratiques Hygiène et Sécurité BRIT HOTEL en date du 24 avril 2020
- Protocole de nettoyage et de désinfection de l'UNPLV – Union Nationale pour la Promotion de la Location de Vacances.
- Communiqués et informations des labels nationaux d'hébergement sur les mesures d'hygiène spécifiques liées au coronavirus.
- Plans de déconfinement élaborés par la Fédération Française de Randonnée : <https://www.ffrandonnee.fr/actualites/18967/la-ffrandonnee-precise-les-conditions-de-reprise-de-la-randonnee-pedestre.aspx>
- Dossier de presse du Comité interministériel du Tourisme du 14 mai 2020.
- Document provisoire de l'ACIR Compostelle - conseils et bonnes pratiques en vue de la reprise d'activités des hébergeurs et acteurs du tourisme sur les chemins de Compostelle.

Association Sur les Pas de Saint Jacques
 Email : spsj33@gmail.com Site : www.sur-les-pas-de-saint-jacques.fr