

CAEN  **MER**

Destination Normandie

KIT HEBERGEURS

REPRISE POST-CONFINEMENT COVID-19



Tout est 

www.caenlamer-tourisme.fr



♥ Chers hébergeurs,

La crise sanitaire engendrée par la propagation du Covid-19 a fait littéralement plonger les demandes d'hébergement touristique.

Néanmoins, le Comité Interministériel du 14 mai dernier a permis d'entrevoir des perspectives de relance pour la saison estivale... « **Les Français pourront partir en vacances en France cet été** » a notamment déclaré le Premier Ministre Edouard Philippe lors de son allocution.

Des demandes de réservation vont certainement vous parvenir dans les semaines à venir... **Comment préparer au mieux l'accueil dans votre hébergement en vous protégeant et en protégeant vos hôtes et locataires ? Quel protocole suivre pour garantir une sécurité sanitaire optimale pendant leur séjour ?**

Un « Guide des Bonnes Pratiques » spécifique à votre secteur d'activité est en cours de préparation au niveau national, mais en attendant sa parution, l'Office de Tourisme & des Congrès Caen la mer vous apporte, dans ce document, quelques éléments de réponse visant à vous accompagner au mieux dans la reprise de votre activité.

Sommaire



- ♥ **Qu'en est-il de la reprise de l'activité pour les hébergements à vocation touristique ? p 4**

- ♥ **Conseils pour bien accueillir vos hôtes et locataires dans ce contexte COVID-19**
 - Adaptez votre communication p 5 et 6
 - Instaurez un sentiment de réassurance p 7
 - Actualisez votre classeur d'accueil p 8

- ♥ **Préconisations pour le nettoyage de votre hébergement touristique p 9 à 11**

- ♥ **Liste des éléments qui doivent être nettoyés et désinfectés lors de chaque session de ménage p 12 et 13**

Qu'en est-il de la reprise de l'activité pour les hébergements à vocation touristique ?



Le 4 avril 2020, le Préfet du Calvados avait pris un arrêté interdisant aux hébergements à vocation touristique de recevoir du public jusqu'au 15 avril 2020. Un nouvel arrêté avait été pris afin de prolonger cette interdiction jusqu'au 11 mai 2020. N'ayant pas été prorogée, cette interdiction est aujourd'hui levée et, en l'état actuel des choses, la reprise de votre activité saisonnière est possible.

Les annonces du Premier Ministre lors du Comité Interministériel du 14 mai le confirment : les meublés et les chambres d'hôtes sont bien autorisés à accueillir des hôtes et locataires (dans la limite de 10 personnes maximum), néanmoins la résidence principale des clients doit impérativement être située à 100 km maximum de l'hébergement loué (à vol d'oiseau).

Par ailleurs, et pour l'instant jusqu'au 15 juin, les frontières restent fermées au sein de l'Europe, sauf pour les travailleurs frontaliers. Vous ne pouvez donc pas accueillir de touristes étrangers jusqu'à cette date.

Conseils pour bien accueillir vos hôtes et locataires dans ce contexte COVID-19



- Plus que jamais, vos hôtes et locataires ont besoin d'être rassurés et veulent se sentir en confiance dans l'hébergement qu'ils auront réservé pour leur séjour : l'hygiène, la propreté et la sécurité sanitaire sont désormais des critères essentiels sur lesquels vos clients seront intransigeants dans le contexte actuel.

Adaptez votre communication

- ➔ Mettez à jour vos informations, actualisez votre annonce en fonction de l'évolution de l'actualité COVID-19 et de votre situation (services maintenus, mesures de sécurité sanitaire, politique d'annulation, ...) sur tous les sites où vous êtes référencés. Le Service Adhérents de l'OTC Caen la mer est à votre écoute pour l'actualisation de votre fiche dans l'extranet VIT.
- ➔ Via votre site Internet et/ou sur les réseaux sociaux, tenez informés vos hôtes et locataires du protocole que vous mettez en place pour les accueillir dans les meilleures conditions en adoptant un discours bienveillant et empathique : « *Venez séjourner chez nous en toute sérénité, nous mettons tout en œuvre pour vous accueillir dans les meilleures conditions sanitaires et sécuritaires.* »

Conseils pour bien accueillir vos hôtes et locataires dans ce contexte COVID-19



Adaptez votre communication (suite)

- ➔ Ciblez une clientèle locale ou régionale : le périmètre concentrique des 100km actuellement en vigueur ne permet pas, pour l'instant, d'envisager des déplacements importants. Si vous n'avez pas un pouvoir de police pour vérifier cela pour chacun de vos clients, en revanche, il vous appartient de rappeler cette obligation actuellement en vigueur dans le contrat de réservation que vous ferez signer à votre client.
- ➔ Parlez-leur de l'expérience qu'ils vivront plutôt que de votre offre, ayez une approche émotionnelle : *« Dans notre grand jardin fleuri et arboré, installés sur la terrasse au soleil couchant, vous apprécierez un verre de cidre bien frais des Vergers d'Auvillars, producteur à 2 pas de chez nous. »*
- ➔ Si cela vous est possible, proposez des offres commerciales adaptées au contexte : offre tribu, famille... incitant aux retrouvailles, à la convivialité, au partage d'expériences multigénérationnelles.
- ➔ Lancez de nouvelles initiatives, innovez ! : mettez en place un système de « bon cadeau » afin de fidéliser vos locataires. S'ils ont apprécié leur séjour, ils peuvent offrir un bon à une personne de leur entourage qui pourra, en toute liberté, choisir la date de son séjour chez vous (en fonction de votre planning de disponibilités).

Conseils pour bien accueillir vos hôtes et locataires dans ce contexte COVID-19



Instaurez un sentiment de réassurance

- ➔ Mettez à leur disposition dans l'hébergement des produits et équipements d'hygiène : gel hydroalcoolique, désinfectants écoresponsables pour le ménage, savon pour les mains, serviettes en papier et papier toilette 100% recyclé, gants et lingettes jetables...
- ➔ Favorisez si possible les alèses et sous-taies jetables 100% recyclables ou précisez que les alèses et sous-taies sont lavées à haute température et changées à chaque location.
- ➔ Assurez un ménage rigoureux entre chaque location avec un produit désinfectant virucide portant la norme EN 14476 (elle indique que le produit inactive les virus). Mettez en évidence votre «check-list» de nettoyage, de sécurité sanitaire et d'éco-gestes qui permettrait d'identifier le logement comme un hébergement sain.
- ➔ Favorisez si possible la distanciation sociale :
 - en proposant l'arrivée et le départ autonomes des lieux (ex : installation d'une boîte à clé sécurisée ou un smart lock avec un digicode),
 - en minimisant les contacts avec vos locataires, notamment en évitant la maintenance de routine pendant leur séjour,
 - Dans le cas d'un accueil physique, maintenez bien 1m de distance entre vous et vos clients et portez un masque.

Conseils pour bien accueillir vos hôtes et locataires dans ce contexte COVID-19



Actualisez votre classeur d'accueil

- ➔ Retravaillez votre mot de bienvenue en y intégrant un paragraphe dédié à les rassurer sur les procédures de nettoyage que vous avez mises en place : *«Soyez assuré que nous faisons de notre mieux pour préserver la sécurité de notre clientèle en nettoyant et en désinfectant les surfaces fréquemment touchées (interrupteurs, poignées de porte et de meubles, télécommandes, etc.) avant votre arrivée»*.
- ➔ Mentionnez les possibilités de commandes et de livraisons à domicile proposées par les restaurants à proximité (pourquoi ne pas mettre en place un partenariat avec l'un de ces établissements pour des panier-repas ?)
- ➔ Listez les marchés proches de votre hébergement, les producteurs locaux, les commerçants de proximité (pensez à vérifier que ces prestataires interviennent dans le respect d'un protocole sanitaire)
- ➔ Repérez les activités à pratiquer autour de votre hébergement : privilégiez en cette période de déconfinement les activités de plein-air, en bord de mer, les randos nature (éco-tourisme), les visites insolites, etc.
- ➔ Prévoyez une page de numéros d'urgence, établissements hospitaliers, pharmacies, médecins... à proximité de votre hébergement.

Consignes de nettoyage

fondées sur les analyses et recommandations des Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (CDC)



Le nettoyage de votre hébergement, une étape cruciale !

Il a été prouvé qu'il est possible de contracter le COVID-19 en touchant une surface contaminée (interrupteur ou poignée de porte par exemple). En effet, le virus peut rester actif sur certaines surfaces pendant plusieurs heures, voire plusieurs jours. Le nettoyage et la désinfection des surfaces sensibles devient donc une étape essentielle entre chaque réservation.

Néanmoins, afin de limiter le risque d'exposition au virus pour la personne en charge de cette opération, il vous est recommandé d'attendre 24 heures après le séjour de chaque voyageur pour commencer le nettoyage.

Deux actions complémentaires et indispensables : le nettoyage et la désinfection.

En effectuant ces deux étapes successivement, vous réduirez considérablement le risque d'infection. Le nettoyage permet d'éliminer les saletés et les impuretés (ex : vous essuyez la table avec une éponge savonneuse). La désinfection, réalisée à l'aide de produits chimiques, vous permettra de neutraliser les germes.

Consignes de nettoyage

fondées sur les analyses et recommandations des Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (CDC)



Aérez les pièces avant de débuter le ménage

Faites circuler l'air frais pendant au moins 15 à 20 minutes. Idéalement, laissez les fenêtres ouvertes pendant le nettoyage.

Utiliser des fournitures de ménage jetables

Il est recommandé de favoriser l'utilisation de fournitures à usage unique qui puissent être jetées après chaque nettoyage (lingettes nettoyantes, rouleaux de serviettes en papier...). Si vous utilisez des éponges ou chiffons, veillez à effectuer, après chaque nettoyage, un lavage en machine à la température la plus élevée et adaptée au matériau.

Portez des gants à usage unique et jetez-les après chaque session de nettoyage. Il est impératif de vous laver les mains immédiatement après avoir retiré vos gants.

Lavez-vous les mains soigneusement avec du savon, avant et après chaque nettoyage, pendant 20 à 30 secondes. En l'absence de savon, vous pouvez également utiliser un désinfectant pour les mains contenant au moins 60 % d'alcool



Nettoyez puis désinfectez

A l'aide d'un produit détergent (ou savon), nettoyez les saletés, graisses et poussières. Appliquez ensuite un désinfectant sur les surfaces propres. Dans le cas d'une utilisation d'eau de javel diluée, procédez d'abord à un rinçage du produit détergent puis à un temps d'attente de quelques minutes afin d'éviter les intoxications par inhalation (réaction chimique possible). Il est recommandé d'utiliser un chiffon propre pour chaque nettoyage.

Consignes de nettoyage

fondées sur les analyses et recommandations des Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (CDC)



Procédez au nettoyage et à la désinfection des paniers à linge.

Installez une housse protectrice jetable ou lavable en machine.

Utilisez un produit désinfectant adapté

L'eau de Javel diluée, les produits d'entretien avec au moins 70 % d'alcool et la plupart des désinfectants ménagers enregistrés par l'Agence de protection de l'environnement sont reconnus comme efficaces contre le virus.

Videz votre aspirateur après chaque séance de ménage.

L'usage de l'aspirateur n'est pas recommandé, néanmoins si vous l'utilisez, veillez à le nettoyer et désinfecter, tout comme vos autres appareils de nettoyage (lave-vaisselle, lave-linge).



Lavez le linge de maison à la température la plus élevée recommandée par le fabricant.

Le linge de lit et de bain doit faire l'objet d'un nettoyage minutieux. Sont concernés : les draps, les housses de matelas, les couvertures, les couettes, les serviettes de toilette, les torchons... Il est recommandé de se munir de gants pour manipuler le linge sale.

Ne négligez pas le nettoyage des canapés, tapis, rideaux et autres surfaces souples et poreuses.

Retirez soigneusement toute saleté ou poussière, puis procéder au nettoyage à l'aide de produits adaptés à ces différents types de surfaces. Idéalement, les tissus doivent être lavés en machine selon les instructions du fabricant.

Consignes de nettoyage

fondées sur les analyses et recommandations des Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (CDC)



Liste des éléments fréquemment touchés qui doivent être nettoyés et désinfectés lors de chaque session de ménage :



Salle de bain

- Robinet / Distributeurs de savon, shampooing, gel douche
- Douche et Baignoire, Lavabos
- Toilettes
- Rideau et porte de douche
- Poubelles
- Sèche-cheveux



Cuisine

- Appareils ménagers : plaque de cuisson, four, cafetière, grille-pain, réfrigérateur, LV, LL, MO
- Ustensiles de cuisine / vaisselle (couverts et vaisselles doivent idéalement être lavés au LV à 60° C)
- Evier
- Poubelle et bacs de recyclage



Chambre

- Bord de lit
- Tables de nuit
- Lampes
- Cintres

Consignes de nettoyage

fondées sur les analyses et recommandations des Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (CDC)



Liste des éléments fréquemment touchés qui doivent être nettoyés et désinfectés lors de chaque session de ménage :



Autres éléments

- Appareils : table et fer à repasser / aspirateur / TV et télécommande / thermostats / radio / hifi / écran tactile
- Meubles, rampes et rambardes
- Clés
- Equipements bébé : chaise haute ou rehausseur, lit bébé, parc, jouets...
- Vélos, livres, jeux de société, etc...




Et dans chaque pièce

- Poignées de porte et de fenêtres
- Interrupteurs

Ces recommandations s'appuient sur des informations publiées par les Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (CDC).

L'OTC Caen la mer décline toute responsabilité et ne peut apporter aucune garantie à ses hébergeurs adhérents, expresse ou tacite, quant à l'exhaustivité, l'exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité de ce contenu divulgué à quelque fin que ce soit. Toute confiance accordée à ces informations relève de votre responsabilité.



 Une question ?
Besoin d'un renseignement ou d'échanger ?

Votre contact
à l'Office de Tourisme & des Congrès Caen la mer :

Nelly LIMA
Service Adhérents
Tél. : 02 31 97 91 95
E-mail : n.lima@caenlamer-tourisme.fr