

# **BONNES PRATIQUES**

LOCATIONS SAISONNIERES  
(GITES ET MEUBLES DE TOURISME)  
ET CHAMBRES D'HOTES DANS LE  
CONTEXTE DE LA  
CRISE SANITAIRE COVID-19

V5 – 23 juillet 2020

## INTRODUCTION

Chers hébergeurs,

Vous êtes nombreux à vous poser la question des consignes **pour garantir la sécurité et répondre à un besoin de réassurance des clients au sein de vos hébergements** : Gîtes, meublés de tourisme et chambres d'hôtes.

Pour vous y aider voici quelques informations et bonnes pratiques qui pourraient vous être utiles.

Au sein de la **fédération ADN Tourisme, Fédération nationale des Organismes institutionnels du Tourisme**, un groupe de travail composé d'Offices de Tourisme, de Comités Départementaux du Tourisme et d'Agences Départementales du Tourisme de France métropolitaine et d'Outre-mer s'est mobilisé pour en coordonner la rédaction. Qu'ils soient toutes et tous remercié-es pour leurs précieuses contributions.

Ces « Bonnes pratiques » sont également **un outil à l'appui de l'ensemble des Offices de Tourisme, Comités Départementaux du Tourisme et Agences Départementales du Tourisme qui vous accompagnent sur leurs territoires.**

Ce guide vient en complément et n'a pas vocation à se substituer aux documents établis et mis à disposition par le Gouvernement ou les services publics.

Les mesures indiquées doivent être complétées par des mesures propres et adaptées à l'organisation de chaque hébergeur.

Ce Guide a été soumis à l'Etat et les commentaires ont été intégrés.



# PLAN

## DES FICHES DE BONNES PRATIQUES

### 1. Rappel des principales mesures sanitaires

### 2. Réaliser le nettoyage de son hébergement

### 3. Accueillir ses clients au sein des gîtes, meublés de tourisme et chambres d'hôtes



## FICHE N°1.RAPPEL DES PRINCIPALES MESURES SANITAIRES

**L**a maladie COVID-19, responsable d'une pandémie mondiale, se transmet (source : site du Gouvernement)

- **par projection de gouttelettes** (comme les postillons) contaminées par une personne porteuse : en toussant, éternuant ou en cas de contacts étroits en l'absence de mesures de protection (distance physique, mesures barrières, port du masque). Les gouttelettes contaminées sont inhalées par la personne saine, et déclenchent la maladie
- **par contact direct physique** (poignée de main, accolade, bise...) entre une personne porteuse et une personne saine. Le virus est ensuite transmis à la personne saine quand elle porte ses mains au visage.
- **par contact indirect**, via des objets ou surfaces contaminées par une personne porteuse. Le virus est ensuite transmis à une personne saine qui manipule ces objets, quand elle porte ses mains au visage

Nous vous recommandons donc d'appliquer strictement **les gestes « barrière »** indispensables à chacun d'entre nous :

- **Porter un masque lorsqu'il existe un risque de rupture accidentelle de la distanciation physique entre les personnes n'appartenant pas au même groupe résidant ensemble**
- **Se laver régulièrement les mains au savon et se sécher les mains avec une serviette à usage unique ou utiliser le cas échéant une solution hydroalcoolique**
- **Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir**
- **Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter dans un endroit approprié**
- **Eviter de se toucher le visage**
- **Respecter une distance d'au moins un mètre avec les autres**
- **Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades**

Concernant le virus (SARS-CoV-2), il est recommandé :

- **D'attendre 3 heures après le départ des clients pour faire le ménage avant la location suivante**
- **De n'utiliser que des détergents conventionnels lors du nettoyage. L'utilisation d'un produit de désinfection virucide est recommandée (produits d'entretien virucide norme NF EN 14476 ou eau de Javel diluée à 0,5 % de chlore actif [1 litre de javel à 2,6 % dans 4 litres d'eau froide])**

## **FICHE N°1 (suite)**



- **LIENS UTILES AFIN DE REpondre AUX PRINCIPALES QUESTIONS SUR LE COVID-19 :**

- [Site du Gouvernement](#)
- [Site du Ministère de la Santé et des Solidarités](#)
- [Site du Haut Conseil de la Santé Publique](#)

- **ANNEXES :**

- [Affiches Gestes barrières en français :](#)
- [Affiche sur les gestes barrière en anglais](#)

## FICHE n°2 – REALISER LE NETTOYAGE DE SON HEBERGEMENT

Ces recommandations sont à adapter selon le type d'hébergement : Gîte, meublé de tourisme ou chambre d'hôtes ou s'il y a suspicion de contamination.

### NETTOYER (ET DESINFECTER SI SESOIN) SON HEBERGEMENT EN 7 ETAPES



#### 1. Je me prépare et je m'organise

- Avant le ménage, **laisser circuler l'air frais pendant au moins 20 minutes**
- **Se laver régulièrement les mains à l'eau et au savon** ou avec une solution hydro-alcoolique (SHA)
- Se sécher les mains avec un dispositif de papier/tissu à usage unique
- **Porter un masque grand public de normes AFNOR ou équivalentes jeté dans un endroit approprié (cf. pt n°7) après 4 heures d'utilisation**
- **En cas de port de gants, privilégier les gants à usage unique**
- Laisser le cas échéant ses chaussures à l'extérieur du logement ou porter des sur-chaussures à l'intérieur
- S'assurer de **l'approvisionnement** suffisant des consommables (solution hydroalcoolique, savons, sacs-poubelle...)
- Pour faire le ménage avec des accessoires réutilisables, **les laver en machine au minimum 30 minutes à minimum 60°C**
- **Ne pas utiliser d'aspirateur sauf muni d'un filtre HEPA** : High efficiency particulate air (filtre retenant les micro-organismes rejetés par l'aspirateur) **ou de type rotowash**
- Afin de ne pas souiller des parties déjà nettoyées, **privilégier un sens de circulation dans le logement** selon l'agencement et le nombre de pièces : en commençant par le fond du logement et en progressant peu à peu vers la sortie ou en progressant pièce par pièce nettoyée
- Si tout ou partie du nettoyage et de la désinfection du logement n'est pas réalisée par vous-même, il est **indispensable de former le personnel intervenant ou de s'assurer du respect des protocoles définis**



#### 2. Je m'assure de la bonne aération des pièces et des systèmes de ventilation et de climatisation

- **Laisser toutes les fenêtres ouvertes du début à la fin durant le ménage**
- Une fois le nettoyage réalisé, Il n'est pas nécessaire d'aérer l'hébergement entre deux réservations
- Ne pas éteindre les systèmes de ventilation (conduits à tirage naturel, ventilation mécanique contrôlée (VMC))
- Pour **le système de ventilation**, vérifier leur bon fonctionnement : veiller à ce que les orifices d'entrée d'air en pièces de vie ne soient pas bouchés, que les bouches d'extraction dans les pièces de service ne soient pas obstruées et que le groupe ventilateur d'extraction de la VMC si l'hébergement en est équipé fonctionne correctement.

## **FICHE N°2 (suite)**

- **Sur la climatisation individuelle (fixe ou mobile) :**
  - Les appareils ne ventilent pas la pièce. Ils aspirent uniquement l'air de la pièce qu'ils refroidissent et rejettent dans la même pièce. Il est donc nécessaire d'aérer régulièrement.
  - Les appareils doivent faire l'objet de maintenance régulière. En particulier, les filtres des unités intérieurs doivent en particulier être nettoyés périodiquement, conformément aux indications du fabricant. Changer périodiquement les filtres par des filtres neufs peut aussi contribuer à la qualité de l'air intérieur. La fréquence des nettoyages en cas de suspicion de COVID-19 devra être au minimum hebdomadaire.
  - Les installations provoquant du froid par évaporation d'eau sont à proscrire pour les personnes à risques.
- **Climatisations collectives /centralisées :**
  - Les climatisations collectives centralisées apportent de l'air neuf. Elles ne présentent donc pas de risque.
  - Une maintenance doit avoir lieu par des professionnels en portant une attention à la maintenance des filtres (sur l'air entrant, mais aussi, si ceux-ci existent, aux filtres se situant au niveau des sorties d'air dans les locaux climatisés).
  - L'usage des climatisations collectives de type échangeurs (avec recyclage partiel de l'air) est déconseillé si le concepteur ne peut garantir l'absence de risque.
- Orienter impérativement les flux d'air issus des splits afin que les flux d'air ne portent pas directement sur les personnes. Si des ventilateurs sont utilisés dans l'hébergement, conseiller aux clients de respecter cette bonne pratique.



### **3.J'enlève et je lave le linge**

- Il est rappelé que la charge virale potentielle du linge diminue rapidement avec le temps.
- **Inviter les clients sortants à rassembler le linge (=les draps, les housses de couettes, les alaises, les protèges-oreillers, les serviettes de toilette et de bain, les torchons)** dans une housse ou sac à linge dédié pour rassembler le linge sale, puis une fois vidé, laver ce sac avec le linge ou le jeter dans une poubelle gérée par le service en charge des ordures ménagères si ce sac est non réutilisable
- **Si cela n'a pas été réalisé par les clients, retirer le linge sale comme indiqué ci-dessus (sans le poser par terre) avant de débiter le nettoyage** afin de disposer du temps nécessaire pour la re-déposition éventuelle de particules potentiellement virales
- **Eviter de secouer le linge pour ne pas créer un aérosol de particules potentiellement virales**
- **Adapter le protocole de lavage du linge selon que celui-ci est externalisé ou réalisé sur place**
- **Laver tout le linge de maison à la température la plus élevée selon les matières** recommandées par le fabricant (un cycle d'au moins 60°C pendant au moins 30 minutes si possible ou si le linge ne supporte pas 60°C, séquestration 24h dans sac fermé, puis lavage selon le protocole habituel).
- En cas d'impossibilité de garantir un protocole de nettoyage du linge satisfaisant, il est recommandé d'externaliser ce lavage ou d'inviter les clients à apporter leur propre linge

## **FICHE N°2 (suite)**

### **4. Je jette les condiments si besoin (huile, sel, poivre...) et les produits entamés ou produits laissés par les précédents locataires**

- Jeter les condiments mis à disposition des locataires (huile, sel, poivre...) n'est pas nécessaire dès lors qu'un délai d'au moins 5 heures est respecté entre le départ et l'entrée des clients
- Adapter les quantités d'autres produits (ex : sachets de thé) ou consommables (ex : mouchoirs en format individualisé, solution hydroalcoolique, coton, coton-tige) au nombre de clients et à la durée du séjour
- Inviter les locataires à emporter leurs produits entamés
- Les règles d'hygiène générales conduisent à jeter les produits laissés par les précédents locataires (en particulier pour les produits périssables dont les conditions de conservation ne peuvent être garanties)



### **5. Je lave la vaisselle**

- Demander aux locataires de laver la vaisselle utilisée avant leur départ
- Au besoin, relaver la vaisselle en utilisant de préférence le lave-vaisselle avec un détergent pour lave-vaisselle en utilisant la fonction séchage
- En l'absence de lave-vaisselle, laver la vaisselle et les ustensiles à l'eau très chaude. Veiller également à relaver la vaisselle des bébés et enfants

## FICHE N°2 (suite)



### 6. Je nettoie (puis je désinfecte si nécessaire)

- **Le nettoyage** consiste à utiliser du savon ou un détergent et de l'eau pour enlever la saleté, les germes et les impuretés, et permet d'obtenir une propreté visuelle.
- **La désinfection** consiste à utiliser des produits virucide norme NF EN 14476 ou eau de Javel diluée à 0,5 % de chlore actif [1 litre de javel à 2,6 % dans 4 litres d'eau froide] et permet d'obtenir une propreté microbiologique.
- **Faire les deux ne se justifie impérativement que dans certains cas (ex : suspicion de contamination du fait de symptômes ou maladie avérée des clients sortants, ou délai entre l'entrée ou la sortie des clients inférieure à 5 heures) et plus particulièrement pour certains points de contact fréquemment touchés (poignées, plans de travail...).**
- **Les produits à utiliser :**
  - **Les détergents conventionnels pour le nettoyage des sols, murs, vaisselle, linge des sols, et bannir en routine tous les produits identifiés comme désinfectants**
  - **Hors routine et uniquement si ceci se justifie, les produits à la fois nettoyants et désinfectants** (avec au minimum une efficacité sur les bactéries identifiables par la norme EN 13727 et si possible avec une activité sur les virus identifiables par la norme EN14476)
  - ou **l'eau de javel** domestique diluée selon les indications portées sur l'emballage (avec nettoyage préalable) . L'utilisation de pastilles de chlore du commerce est possible.
  - **Suivre les instructions du fabricant sur les étiquettes pour limiter tout risque quant à l'utilisation des produits utilisés** (ex. la concentration, la méthode d'application et le temps d'application, etc.) **et ne pas les surdoser**
  - Vérifier la **date d'expiration** des produits
  - Afin d'éviter la libération de dérivés chlorés toxiques et perdre en efficacité,
    - **Ne jamais mélanger de l'eau de javel avec de l'ammoniaque ou tout autre nettoyant**
    - **Ne jamais mélanger de l'eau de javel dans l'eau chaude**
  - **Ne pas utiliser de javel sur certaines surfaces et bien lire les consignes d'utilisation (ex : tissus, bois)**
  - Respecter les **consignes d'élimination des produits restant à la suite du nettoyage ou de la désinfection** (ex : ne pas jeter l'eau de javel dans les toilettes en l'absence de tout-à-l'égout)
  - **Ne pas utiliser en désinfection de vinaigre blanc ou de bicarbonate de soude** car ces derniers ne sont apparemment pas efficaces contre le coronavirus
- **Nettoyer les sols et surfaces et points de contacts de l'hébergement :**
  - **Lors du nettoyage entre 2 locataires, privilégier le nettoyage des objets/surfaces privatives en insistant sur les surfaces les plus utilisées** : par exemple, poignées de portes, interrupteurs, télécommande (faciliter le nettoyage en les enroulant dans du film transparent), robinetteries cuisine et sanitaires, plans de travail et évier, WC, douche et/ou baignoire, lavabo, rampe d'escalier... (cf. check liste jointe pièce par pièce)
  - Lors du séjour, nettoyer également régulièrement **les surfaces au sein des espaces communs** (ex : poignées de portes communes ou portail)
  - Idéalement, recouvrir les canapés en tissu de couvertures/draps/housses lavables à 60°



## **FICHE N°2 (suite)**

- **Nettoyer le mobilier sanitaire**, par exemple : cuvette, bidet, lavabo, la robinetterie, le bouton de chasse-d'eau, la brosse et les poignées
- **Nettoyer** les éléments de loisirs partagés, et désinfecter de façon biquotidienne des surfaces régulièrement touchées (produit virucide).
- **Nettoyer les équipements extérieurs et espaces « bien-être » (ex : Piscines, Spas, saunas)**
  - Se rapprocher du fabricant ou du fournisseur habituel de matériels et produits pour connaître les préconisations de nettoyage
  - Veiller plus qu'en temps normal au strict dosage des produits
  - Renforcer la **fréquence de nettoyage des abords**
  - Nettoyer chaque jour **le mobilier partagé** (ex : transat) en adaptant les produits aux différents matériaux (ex : plastique, bois) et désinfecter de façon biquotidienne des surfaces régulièrement touchées (produit virucide).
- **Si une désinfection est réalisée :**
  - Avant de désinfecter les différentes surfaces, penser à les nettoyer avec du savon et de l'eau, ou un détergent si c'est sale. En nettoyant ainsi, cela facilite l'éradication du coronavirus et ceci est généralement suffisant.
  - Il faut respecter les étapes suivantes : nettoyage avec **un bandeau** de lavage imprégné d'un produit détergent, rinçage à l'eau avec un **autre bandeau** de lavage, séchage des surfaces, puis désinfection avec un **troisième bandeau** de lavage imprégné
- Le nettoyage (et la désinfection le cas échéant) peut également être réalisé avec **le recours à un appareil à vapeur** plus adapté sur certaines surfaces.

### **7. Je jette les déchets produits lors du nettoyage**

- **Une fois le premier sac poubelle plein**, mettre les déchets dans un deuxième sac poubelle étanche, puis les laisser 24 h avant d'être jetés dans la filière des ordures ménagères
- **Ne pas utiliser le même mélange de javel diluée d'un ménage sur l'autre**
- **Ne jeter le surplus de mélange de javel dans les WC que si vous êtes raccordés au tout-à-l'égout**
- En cas d'équipement par fosse septique, éliminer le surplus en déchetterie ou le diluer abondamment dans de l'eau chaude avant de jeter le mélange

## **FICHE N°2 (suite)**



### **LIEN UTILES :**

- [Protocole national de déconfinement \(notamment sur les mesures de nettoyage et de désinfection en page 19\)](#)
- [Fiches métiers du Ministère du Travail](#)
- [Agence régionale de Santé Ile de France \(notamment sur le port du masque et les gestes barrières\)](#)
- [Avis du 9 mars de la Société française d'hygiène hospitalière relatif au risque de transmission hydrique du SARS-CoV-2 dans l'eau des piscines publiques et leur environnement](#)

### **DOCUMENTS UTILES :**

- **Check-list de nettoyage (cf. page suivante)**
- **Affiches à télécharger :**
  - [Port du masque](#)
  - [Retrait des gants](#)
  - [Lavage des mains](#)
  - [Tri des déchets](#)

## CHECK-LIST : QUE FAUT-IL NETTOYER POUR UN NOUVEAU CLIENT ?

Faire particulièrement attention aux éléments fréquemment touchés, comme par exemple :

### En général

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

### Cuisine

- Cafetière, Grille-pain
- Bouilloire et accessoires de cuisine
- Autocuiseur, four, etc...
- Vaisselle, lave-vaisselle
- Ustensiles de cuisine (ex : tire-bouchon)
- Vaisselle pour enfants
- Eviers
- Poignées de placards, de frigo

### Sanitaires

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

### Chambres

- Cintres
- Porte valises
- Tables de nuit

### Appareils/équipement de nettoyage

- Lave-linge/Sèche-linge
- Balais
- Bassine/seau
- Aspirateur (si maintenu avec filtre HEPA)

### Enfants/Bébés

- Chaises hautes
- Lits bébé
- Jouets/Jeux de sociétés
- Jeux vidéo (console, manette)
- Jeux en extérieur

### Espaces extérieurs

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

## FICHE N°3

# ACCUEILLIR SES CLIENTS ET COMMUNIQUER ET ECHANGER AVEC SES CLIENTS ET PARTENAIRES

### ▪ QUELQUES PRECISIONS :

- **Quel délai entre deux locations ?** Il convient d'attendre 3 heures après le départ des clients pour faire le ménage avant la location suivante. Une amplitude horaire suffisante devra donc être respectée entre chaque départ et chaque arrivée de clients. **UN DELAI MINIMUM DE 5 HEURES EST RECOMMANDE ENTRE LE DEPART ET L'ARRIVEE DE CLIENTS** (Sous réserve d'avoir aéré et suivi le protocole de nettoyage et désinfection consciencieusement dans le logement dans ce délai).
- Depuis le 2 juin, l'interdiction de rassemblements de plus de 10 personnes dans les Gîtes, Meublés de Tourisme et chambres d'Hôtes est levée.
- Pour les chambres d'hôtes, l'activité "table d'hôtes" est autorisée à compter du 2 juin (sous réserve de respecter les exigences sanitaires relatives à l'activité de restauration : cf. ci-dessous).

### ▪ QUELQUES RECOMMANDATIONS AFIN D'ADAPTER SA COMMUNICATION ET SES ECHANGES AVEC SES CLIENTS ET PARTENAIRES

#### □ Communiquer auprès de ses clients

- Etablir un contrat avec les coordonnées du client et son numéro de téléphone (très utile en cas de besoin pour recherche sanitaire)
- **Actualiser les contrats de location ou de réservation d'hébergement avec une clause imposant au loueur et aux personnes l'accompagnant de renoncer à se rendre sur le lieu d'hébergement en cas de symptômes de COVID-19 ou maladie avérée à la date d'entrée prévue, pour la sécurité de tous.** L'évaluation des symptômes est faite par le personnel médical compétent ou par auto-évaluation (prise de température etc.). En aucun cas, l'hôte ne dispose de la capacité d'établir un diagnostic COVID de ses clients et ne peut invoquer la clause sur cette simple justification.
- Réaliser une **mise à jour de son site internet** (Ajouter un message relatif au Covid-19 et les précautions sanitaires mises en œuvre au sein son hébergement tout en évitant une communication trop anxiogène et présenter la charte d'accueil ou de bienvenue) et **des modèles de mail**
- **Inciter les locataires à être « acteurs » de la sécurité sanitaire en réalisant eux-mêmes certaines tâches (ex : mise en sac du linge, lavage de la vaisselle) (cf. document utile n°2 ci-dessous)**
- **Valoriser les avantages de son hébergement en regard des nouvelles attentes des clientèles** (ex : isolement, activités de plein-air, prise en compte de l'environnement...)
- **Mettre à jour les informations sur les différents sites sur lesquels l'hébergement est référencé**
- Lors du séjour, **afficher au sein de l'hébergement :**
  - une notice de bienvenue ou charte d'accueil confirmant les conditions de nettoyage avant l'arrivée des locataires (cf. document utile n°1)
  - les consignes de comportement, d'hygiène et de nettoyage pendant et à l'issue du séjour (cf. document utile n°2)

#### □ Communiquer auprès de ses partenaires

- **Informers ses partenaires (ex : offices de tourisme, comités départementaux du Tourisme) sur les modalités de réouverture de son hébergement** afin qu'ils disposent d'une information actualisée et fiable

## **FICHE N°3 (suite)**

### ▪ QUELQUES RECOMMANDATIONS AFIN DE MAINTENIR VOTRE QUALITE D'ACCUEIL ADAPTEE AU CONTEXTE SANITAIRE :

#### 1. Avant l'arrivée

- Privilégier un **envoi dématérialisé du livret d'accueil de l'hébergement mis à jour** (par exemple : insertion des services médicaux les plus proches et indication coordonnées Agence Régionale de Santé pour informer sur la conduite à tenir en cas de suspicion ou déclaration d'un cas COVID durant le séjour)
- **Avoir réalisé le nettoyage (et la désinfection du logement le cas échéant)** dans le respect des préconisations sanitaires (cf. fiche n°2)
- Mettre à disposition des clients **des produits ou services spécifiques**, par exemple :
  - du savon, une solution hydroalcoolique en libre accès dans les espaces communs intérieurs et extérieurs, des mouchoirs en papier sous format individuel
  - des produits détergents et produits virucides

#### 2. L'accueil et le séjour

- **Lors de l'accueil :**
  - Lors de l'accueil des clients par le propriétaire ou son mandataire, veiller au respect des gestes barrières et à la distance de sécurité d'1 mètre
  - Porter un masque et demander au client de mettre le sien s'il existe un risque de rupture accidentelle de la distanciation physique.
  - Pour la remise des clés, voir ce qui est adapté à son hébergement pour éviter une remise en main propre : clé laissée sur la porte ou dans une enveloppe, dans un vide-poche...
  - Réaliser de préférence l'état des lieux à l'arrivée avec une seule personne de la famille ou du groupe
  - Ne pas porter les bagages des clients
  - Les plateaux ou gestes d'accueil restent naturellement à poursuivre
- **Lors du séjour :**
  - **Les espaces communs intérieurs (sanitaires, kitchenette-cuisine, salon-bibliothèque, salons de jardin) :**
    - Renforcer le nettoyage (et la désinfection au minimum biquotidienne si elle se justifie) de ces espaces
    - Mettre à disposition des clients des solutions hydro-alcooliques dans les espaces communs intérieurs et inciter à leur utilisation par affichage
    - Limiter l'accès aux pièces communes à un nombre de personne permettant de respecter un mètre de distance entre chaque visiteur.
    - Si chaque chambre possède ses propres sanitaires, fermer les sanitaires communs de préférence
    - Afficher un tableau des actions de nettoyage
    - Limiter l'accès au salon commun et à la kitchenette uniquement à 2 personnes en simultané ou à l'ensemble des membres d'une même famille/groupe
    - Définir un planning précis et des conditions strictes d'utilisation de la kitchenette
  - **Les espaces communs extérieurs (pour les gîtes et les chambres d'hôtes) :**
  - **Les espaces spécifiques (piscine, spas...)**

- L'accès aux piscines et équipements « bien-être » (ex : saunas, spas) est soumis à des règles : gestes barrières et distanciation physique, nombre de personnes admises en même temps (autour de la piscine et dans l'eau au minimum, la fréquentation maximale instantanée ne doit pas dépasser trois personnes pour 2 m<sup>2</sup> de plan d'eau en plein air et une personne par m<sup>2</sup> de plan d'eau couvert. Cette fréquentation pouvant être encore réduite par précaution).
  - Dans tous les cas, l'accès à la piscine et aux équipements "bien-être" (sauna, spas...) ne sera possible que dans le respect des directives du gouvernement et/ou d'un éventuel arrêté préfectoral d'interdiction.
  - Informer les clients de toutes les dispositions mises en place pour leur sécurité
  - Faciliter la privatisation des espaces spécifiques par groupe avec des réservations par créneaux par exemple
  - Fournir des draps de bains dédiés par chambre, et non en libre-service aux abords
  - Adapter le protocole de nettoyage et de désinfection (cf. fiche n°2)
- **Les mobiliers dans les espaces communs (Chaises, transats, table terrasse etc...)**
    - Inciter les clients à utiliser les solutions hydroalcooliques placées à proximité
    - Espacer le mobilier afin de respecter les règles de distanciation physique
    - Adapter le protocole de nettoyage et de désinfection quotidien et entre 2 familles ou groupes (en adaptant les produits aux matériaux cf. fiche n°2)

## PARTICULARITES POUR LES CHAMBRES D'HOTES :

- **Le ménage des chambres** ne pourra se faire qu'avec l'accord des clients selon le protocole établi.
- **Le service du petit déjeuner :**
  - A ce jour, le petit-déjeuner doit être servi en chambre ou dans une salle commune selon les dispositions propres à l'activité de restauration décrites ci-dessous
  - Laisser une distance d'au minimum un mètre entre les tables
  - Prendre les commandes pour le petit-déjeuner la veille et définir l'heure à laquelle les clients souhaitent le prendre
  - Lors de sa préparation :
    - S'attacher les cheveux, se laver les mains avec de l'eau et du savon, et porter un masque
    - Préparer le plateau (préalablement nettoyé) en utilisant au maximum des produits individuels. Ne pas dresser de buffet et proscrire les éléments ou équipements partagés ou circulant entre les tables (ex : corbeille de fruits, carafe de jus de fruits, céréales, grille-pain, bouilloire, couverts dans un pot commun)
    - Si un service en chambre est proposé, ne pas entrer dans la chambre du client, simplement frapper à la porte ou appeler le client pour l'avertir que le plateau est prêt
  - Débarrasser immédiatement les plateaux après le départ du client
  - Ne pas oublier de nettoyer ensuite la table, les chaises, etc...
- **Les repas en table d'hôtes :**
  - Depuis le 2 juin 2020, la table d'hôtes est autorisée sous réserve de respecter les exigences sanitaires propres à l'activité de restauration : place assise, une même table ne peut regrouper que des personnes venant ensemble ou ayant réservé ensemble dans la limite de dix personnes, une distance minimale d'un mètre est garantie entre les tables occupées par chaque personne ou groupe de personnes.
  - L'exploitant pourra également se référer au protocole de déconfinement HCR (hôtel, café, restaurant) consultable sur le site du Ministère du Travail.
  - *Pour rappel la table d'hôtes proposant des boissons alcoolisées est soumise, quelle que soit sa forme de service, à la possession du Permis d'Exploitation Table d'Hôtes.*

## **FICHE N°3 (suite)**

### **3. Le départ**

- Réaliser de préférence l'état des lieux au départ avec une seule personne de la famille ou du groupe
- Favoriser dans la mesure du possible la dématérialisation des communications, paiements (location et taxe de séjour) et factures (envoi par mail)
- Proposer aux locataires une « charte de comportement solidaire et responsable en location de vacances » en les invitant à réaliser eux-mêmes certaines actions (par exemple : lavage de la vaisselle, mise en sac du linge sale).



#### **■ DOCUMENTS UTILES :**

- Charte d'accueil à afficher et à communiquer aux clients (cf. page suivante)
- Charte de comportement solidaire et responsable en location de vacances (cf. page suivante)



## CHARTRE D'ACCUEIL ET DE BIENVENUE DU PROPRIETAIRE

Bonjour,

Nous sommes ravis de vous accueillir dans notre hébergement.

Afin de vous assurer la plus grande sécurité, nous avons été extrêmement attentifs à respecter les consignes sanitaires liées au COVID-19.

### **Le nettoyage de cet hébergement a été réalisé**

**Le.....,à.....heures**

**Par .....**

Sachez que pour éviter toute contamination et selon les informations en vigueur :

- Tous les contacts que nous aurons ensemble respecteront strictement les règles de distanciation physique
  - Un délai suffisant a été respecté entre le départ des précédents clients et votre arrivée
- Vous trouverez à disposition dans le logement : du savon, une solution hydro-alcoolique, les produits nettoyant adaptés
  - Le logement a été aéré préalablement au nettoyage et à votre entrée dans les lieux
- Nous avons procédé au nettoyage et à la désinfection de l'hébergement selon les bonnes pratiques en vigueur

Nous vous souhaitons un agréable séjour.





## CHARTRE DE COMPORTEMENT SOLIDAIRE ET RESPONSABLE EN LOCATION DE VACANCES

**Nous vous remercions de votre confiance, et tenons à vous offrir la sécurité sanitaire la plus sûre possible compte tenu des connaissances actuelles sur le Covid-19.**

**Ainsi, l'hébergement qui vous accueille aujourd'hui a été nettoyé en profondeur avant votre arrivée, selon un protocole spécifiquement adapté pour limiter la propagation du virus.**

Afin de permettre à tous de bénéficier du même niveau de sécurité que celui qui vous est proposé, **voici quelques recommandations que nous vous invitons à respecter durant votre séjour :**

- A chacune de vos rencontres avec le propriétaire ou son mandataire, continuez d'adopter les mesures barrières préconisées : portez un masque si cette rencontre a lieu dans un environnement confiné, saluez-vous oralement, respectez une distance d'un 1 mètre minimum, évitez tous contacts physiques.
- Nous vous invitons à vous munir avant d'occuper l'hébergement de masques, de savon, crème lavante, de solution hydroalcoolique, pour vous assurer une continuité sanitaire de qualité durant votre séjour.

### **Gestes à favoriser durant votre séjour :**

- Ventilez l'hébergement en procédant à une aération régulière par ouverture des fenêtres au moins 10 à 20 minutes matin et soir
- Lavez-vous les mains soigneusement avant et après chaque étape de nettoyage et à chaque entrée dans l'hébergement. Utilisez du savon et de l'eau, et frottez pendant au moins 30 secondes. Si ce n'est pas possible utilisez un désinfectant pour les mains contenant au moins **70% d'alcool** (idéalement une solution hydroalcoolique). L'utilisation trop fréquente d'un gel/lotion hydroalcoolique peut être à l'origine de désordres au niveau de la peau.
  - Lavez la vaisselle avec une eau très chaude ou au lave-vaisselle en utilisant chaque fois un détergent.
  - Nettoyez régulièrement les surfaces et objets touchés

### **Avant votre départ :**

- Il est essentiel que vous ayez lavé et rangé toute la vaisselle, débarrassé la table et le lave-vaisselle, vidé et nettoyé le réfrigérateur et le congélateur, nettoyé le four et la plaque de cuisson et aussi nettoyé chaque fois que ceci est possible, les sols, les zones fréquemment touchées comme les tables, les plans de travail de la cuisine, avec une serpillère ou éponges ou équivalent contenant un mélange eau/détergent...
  - Utilisez les sacs fournis pour y déposer tout le linge mis à votre disposition (draps, serviettes de toilette, torchons, etc.).
    - Regroupez les sacs à l'endroit communiqué par le propriétaire ou son mandataire.

**Nous vous remercions de toute l'attention que vous portez au maintien de l'hygiène et de la qualité sanitaire de l'hébergement que vous occupez et nous vous souhaitons un agréable séjour.**