

Prévention de la COVID-19

RÉCEPTIONNISTE OU BAGAGISTE



PRÉVENIR

1. Organisation de l'accueil des clients

- **Fixer des heures d'arrivée à respecter** afin d'échelonner la présence de clients dans la salle de réception
- Prévoir une zone de dépose des clés/cartes et documents pour limiter autant que possible les contacts avec les clients
- **Nettoyer et désinfecter fréquemment équipements, objets et surfaces susceptibles d'avoir été en contact avec les mains** (poignées de porte, boutons d'ascenseur, interrupteurs, comptoir d'accueil, terminal de paiement...)
- Aérer les locaux le plus possible de préférence en l'absence de personnes

2. Accueil, séjour et départ du client

- **Afficher toutes les informations sanitaires** et notamment la fiche relative aux gestes barrières

Prévention de la COVID-19

RÉCEPTIONNISTE OU BAGAGISTE



PRÉVENIR

- Expliquer en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires
- Mettre à disposition du personnel et des clients des **produits hydro-alcooliques**
- **Mettre à disposition à proximité des postes de travail des lingettes désinfectantes, du savon, de l'essuie-tout et des sacs poubelle**
- **Mettre à disposition des clients des lingettes désinfectantes pour nettoyer le téléphone et la carte de crédit**
- **Attribuer des équipements de travail individuels.** En cas d'impossibilité, procéder au nettoyage et à la désinfection avec des lingettes désinfectantes avant la prise de poste
- Proscrire si possible la signature sur les factures ou réservation et préparer en amont les documents indispensables et si possible envoyer les factures par SMS ou email
- **Régler l'ensemble des conditions de départ avec les clients par téléphone ou par e-mail;** fixer une heure de départ à respecter (échelonner les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception)

Prévention de la COVID-19

RÉCEPTIONNISTE OU BAGAGISTE



PRÉVENIR

- **Créer un espace check-out** afin de ne pas créer d'encombrement
- **Privilégier le paiement en ligne** avec ticket de caisse électronique

Cas particulier du service bagagerie

- **Nettoyer et désinfecter fréquemment les équipements** (chariots...) avec des produits désinfectants

3. Tâches de travail

- **Nettoyer et désinfecter le poste de travail** au moins au début et à la fin de la prise de poste
- Assurer un nettoyage et une désinfection des clés/badges et autres matériels déposés par le client et de la zone de dépose
- **Limiter les rondes de nuit** et les effectuer en ayant du matériel de nettoyage et de désinfection (boutons, poignées de porte, interrupteurs...)
- De retour de ronde, se laver impérativement les mains



Prévention de la COVID-19

RÉCEPTIONNISTE OU BAGAGISTE



PRÉVENIR

4. Vestiaires du personnel

- S'assurer de la mise à disposition d'une **poubelle à commande non manuelle** en parfait état de fonctionnement
- Procéder au nettoyage des surfaces du vestiaire à l'arrivée et au départ de chaque salarié

5. Salle de pause restauration

- **Nettoyer et désinfecter la salle de pause** (surfaces ou équipements en contact avec les mains après chaque pause)

Prévention de la COVID-19

RÉCEPTIONNISTE OU BAGAGISTE



6. Installations sanitaires

- Renforcer le plan de nettoyage et de désinfection des locaux et des matériels (se référer à la fiche « Mesures générales d'hygiène »)
- Procéder au nettoyage et à la désinfection manuelle de toutes les surfaces et équipements des sanitaires. **Augmenter notamment les opérations de désinfection des points contacts**
- Placer une corbeille avec couvercle à pédale et l'équiper d'un sac poubelle à évacuer fermé et à changer régulièrement

PRÉVENIR