



Hôteliers de France
humains et solidaires

Une initiative des hôteliers *Contact Hôtels*

LE GUIDE DE LA REPRISE

Les 300 hôteliers indépendants *Contact Hôtels* ont mis en place ce guide pour trouver des réponses et des solutions à la crise du COVID19. Nous souhaitons le partager avec vous !

- **Si vous êtes un hôtelier/un restaurateur**, lisez et surtout contribuez pour la réussite de tous.
- **Si vous êtes un partenaire ou un fournisseur**, nous vous remercions d'envoyer la présentation de produits et/ou services à Nicolas sur partenaires@contact-hotel.com

COMMENT CONTRIBUER ?

Vous avez la main, cliquez, écrivez votre suggestion ! Nous vous remercions d'ajouter vos idées/liens/procédures/photos... Les équipes de *Contact Hôtels* procéderont au contrôle et à la modération des informations. Vous pouvez également contacter Séverine sur satisfaction@contact-hotel.com pour toute contribution, partage d'informations, suggestions...

Nous vous souhaitons du courage ! À vos claviers et bonne lecture !

Stéphane Radi
Directeur de *Contact Hôtels*

Version N°185 13.05.2020

Merci aux contributeurs

Les équipes de *Contact Hôtels* (Séverine, Armelle, Mélinda, Marine, Sylvette, Nicolas, Stéphane) / Marie-Pierre - Contact Hôtel Bomotel - Montluçon / Joëlle - Contact Hôtel des Platanes - Villeneuve-sur-Lot / Vincent - Contact Hôtel Lion d'OR - Lamballe / Laurent - Contact Hôtel Bristol - Metz / Maureen - Société Sratelia - spécialiste de la commercialisation hôtelière / Thomas - Contact Hôtel le Petit Vatel - Le Havre / Jiten - Contact Hôtel de France - Éragny / Nathalie - Contact Hôtel Anne de Bretagne - Vannes / Laurent - Contact Hôtel Capricorne - Vendôme / Léa - Contact Hôtel Tourhotel - Béthune / Jean-Marc - Contact Hôtel la Croix Blanche - Tarbes / Bertrand - Contact Hôtel Morphée - Villeneuve-d'ascq /

Utilisez le **Sommaire** pour naviguer dans le document grâce aux liens “cliquables”

Sommaire

I. Qu'est-ce que le Covid-19	4
1. Les risques de contamination	4
2. Les symptômes	5
II. Gestion des Équipes	6
1. Impact psychologique	6
Pour les salariés	6
Pour les hôteliers	6
2. Réunions et briefing de reprise	7
3. Formation du personnel	7
4. Fiches métiers	10
III. Réception et départ du client	10
1. Organisation de la réception	10
2. Prise de réservation	12
3. Arrivée des clients	12
4. Départ des clients	12
IV. Restauration	13
1. Le petit-déjeuner	13
2. Le restaurant	14
<i>Room service</i>	14
Hôtel avec restaurant partenaire	15
3. Nettoyage et hygiène	16
V. Organisation générale	16
1. Traitement du linge	16
2. Réception de marchandises / livraison	17
3. Gestion des déchets	18
VI. Chambres	19
1. Recommandations	19
2. Nettoyage et hygiène	19
VII. Salles de bains et WC	21

1. Recommandations	21
2. Nettoyage et hygiène	21
VIII. Parties communes	21
1. Nettoyage et hygiène	21
2. Gel hydroalcoolique	22
IX. Cuisines et zones internes	24
1. Préconisations	24
2. Nettoyage et hygiène	24
X. Communication	25
1. Nos recommandations	25
2. Communication externe	25
<i>Newsletters clients</i>	25
Campagnes SMS	26
Réseaux sociaux	26
Votre site personnel	26
3. Communication Interne	28
Affichage	28
4. Mise en place de la charte CovidPROTECT	29
Affichage	29
Communication sur votre site	29
XI. Commercialisation	30
1. Actions 2020 Contact Hôtels	30
OTA	30
Réservations directes	30
Conditions d'annulation	31
Promotions	31
2. Stratégie 2021	31
Recommandations	31
3. Politique tarifaire	31
4. Commercialisation Corporate	32
5. Commercialisation Groupes	32
XII. Autres démarches et suggestions	33
XIII. Contact et assistance	34
1. Coordonnées	34
2. Groupe d'hôteliers sur Facebook	34

I. Qu'est-ce que le Covid-19

Les coronavirus sont une famille de virus qui provoquent des maladies allant d'un simple rhume (certains virus saisonniers sont des coronavirus) à des pathologies plus sévères comme les détresses respiratoires du MERS, du SRAS ou du COVID-19.

- Le virus identifié en janvier 2020 en Chine est un nouveau coronavirus, nommé SARS-CoV-2. La maladie provoquée par ce coronavirus a été nommée COVID-19 par l'Organisation mondiale de la Santé - OMS. Depuis le 11 mars 2020, l'OMS qualifie la situation mondiale du COVID-19 de pandémie, c'est-à-dire que l'épidémie est désormais mondiale.
- Ce coronavirus est dangereux pour trois raisons :
- Il est très contagieux : chaque personne infectée va contaminer au moins 3 personnes en l'absence de mesures de protection.
- Il est contagieux avant d'être symptomatique, c'est-à-dire qu'une personne contaminée, mais qui ne ressent pas encore de symptômes, peut contaminer d'autres personnes.
- Environ 15 % des cas constatés ont des complications et 5 % ont besoin d'être hospitalisés en réanimation.

Mieux connaître le virus, c'est mieux y faire face. Dans les métiers de l'hôtellerie et du tourisme en général, nous voyons un fort brassage de population, c'est pour cela qu'il faut nous préparer et nous armer au mieux.

1. Les risques de contamination

La maladie se transmet par les gouttelettes (sécrétions invisibles projetées lors d'une discussion, d'éternuements ou de la toux). On considère qu'un contact étroit avec une personne malade est nécessaire pour transmettre la maladie : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre lors d'une discussion, d'une toux, d'un éternuement ou en l'absence de mesures de protection.

Un des autres vecteurs privilégiés de la transmission du virus est le contact des mains non lavées ou de surfaces souillées par des gouttelettes.

C'est donc pourquoi les gestes barrière et les mesures d'espacement physique sont indispensables pour se protéger de la maladie.

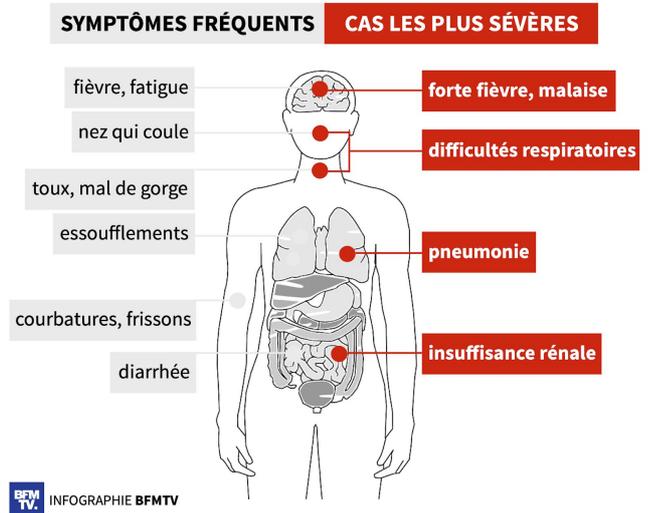
2. Les symptômes

Les symptômes principaux sont : toux, fièvre, fatigue, perte de l'odorat et/ou du goût, maux de gorge, courbatures, parfois diarrhée, difficultés respiratoires.

Durée d'incubation moyenne 3 à 5 jours, jusqu'à 14 jours

Les symptômes du coronavirus

sources : ministère de la Santé, Organisation mondiale de la santé



Rappel des gestes barrière

- Lavez-vous très régulièrement les mains avec du savon ou à défaut utilisez une solution hydroalcoolique.
- Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir à usage unique puis jetez-le.
- Saluez sans se serrer les mains et évitez les embrassades.
- Respectez une distance d'un mètre entre chaque personne.

Sources: <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>



II. Gestion des Équipes

1. Impact psychologique

La crise du coronavirus est source d'anxiété : vie privée bousculée par le télétravail, peur liée à la maladie, isolement social à cause du confinement, chômage partiel mal vécu, décès de proches, inquiétudes économiques, sur/sous charge de travail... Par conséquent, des lignes d'écoute et de soutien psychologique peuvent être mises en place pour les salariés et les dirigeants.

Dans tous les cas il y a des solutions pour les salariés et les dirigeants :

- **Pour les salariés**

Il convient de rappeler que la préservation de la santé mentale des salariés est une obligation de l'employeur. Il est important de prendre des nouvelles de vos équipes, de mettre en place un groupe sur l'application *Whatsapp* par exemple, pour partager des nouvelles... surtout les bonnes, d'organiser des vidéoconférences pour garder le lien avec les membres de votre équipe. Vous devez être alerté par certains comportements : renfermement sur soi, tristesse, stress, changement de comportement... dans ce cas, il est préférable de vous rapprocher de la médecine du travail et de solliciter des téléconsultations avec des psychologues du travail.

- **Pour les hôteliers**

La crise sanitaire Covid-19 a des impacts forts sur les plans économique et social. C'est pour cela que nous vous conseillons de vous rapprocher de votre représentant le plus proche du Medef. Certains mettent en place une cellule d'accompagnement psychologique à destination des dirigeants d'entreprise en partenariat avec un organisme indépendant spécialisé en santé au travail. Cette cellule psychologique est ouverte aux dirigeants d'entreprise impactés par les effets de la crise sanitaire et économique afin d'échanger gratuitement et en toute confidentialité avec des professionnels spécialisés et formés aux situations de crise.

EXEMPLE :

Voici une cellule d'aide gratuite mise en place par le MEDEF Lille : [Cellule d'accompagnement du dirigeant](#)

Voici la cellule de l'Aude : [Mise en place d'un service d'aide psychologique pour les chefs d'entreprise dans le département de l'Aude](#)

2. Réunions et *briefing* de reprise

Il est important de se préparer au retour des équipes en planifiant une ou plusieurs réunions *briefing* pour que chacun soit informé du contexte et puisse s'approprier au mieux toutes les nouvelles mesures en place dans l'hôtel. Si cela vous est possible, il faut désigner un coordinateur Covid19 ou référent Covid19. Le rôle principal du référent Covid-19 est d'adapter les recommandations et obligations sanitaires à la réalité de l'établissement.

C'est cette personne qui veillera à la mise en place et à l'application de ces nouvelles procédures. Ce doit être une personne investie et irréprochable sur l'hygiène et l'application des process. Elle aidera à la formation du personnel et n'hésitera pas à proposer de nouvelles astuces.

Informez votre personnel que vous ferez ensemble un point régulier (une fois par semaine) sur l'évolution de la situation (respect des consignes sanitaires, stock de masques et de solutions désinfectantes, etc)

3. Formation du personnel

- **Les obligations générales de l'employeur et sa responsabilités**

Dans le cadre du COVID-19, les mesures nécessaires sont celles préconisées par le Gouvernement, en particulier les mesures prises pour respecter les gestes barrière et les règles de distanciation.

Aux termes de la loi, « l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, des actions d'information et de formation, la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés » et il doit veiller à « l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes ».

Dans le contexte d'une épidémie telle que le coronavirus, si l'employeur met à disposition des moyens de protection tels que savons, gel hydroalcoolique et tout autre moyen recommandé par les pouvoirs publics, les informe régulièrement et de façon actualisée sur la prévention des risques de contamination (rappel des gestes barrière et de distanciation) en adaptant leur formation à la situation de l'entreprise et à la nature des postes occupés (fiches métier disponibles sur le site du Ministère du travail) ne devrait pas, sous réserve de l'appréciation souveraine des juges, encourir de sanction pénale.

Pour plus d'informations, Voici le document détaillé du Ministère du travail [LIEN](#)

- **Les gestes barrière et la distanciation physique**

L'ensemble de votre personnel doit respecter la distanciation physique d'un minimum 1 mètre entre plusieurs personnes. Utiliser le coude pour ouvrir et fermer les portes afin d'éviter le contact des mains sur les surfaces telles que les barres et poignées de portes. N'oubliez pas de vous couvrir la bouche et le nez lorsque vous toussiez ou éternuez (le pli du coude peut être utilisé).

- **Comment bien se laver les mains ?**

Lavez vous les mains autant de fois que nécessaire avec du savon ou une solution hydroalcoolique. Éviter autant que possible de porter les mains à votre visage.



[TECHNIQUE DE LAVAGE DES MAINS EN 7 ÉTAPES](#)

- **Quelques règles sur les tenues vestimentaires et les accessoires**

Le personnel doit veiller à respecter un niveau élevé de propreté personnelle et porter des tenues adaptées et propres. Éviter au maximum les accessoires comme les bijoux, montre, bracelets afin de limiter les risques de propagation.

Le téléphone portable est également à utiliser avec précaution (A/R entre mains et visage)

Toute plaie doit être soignée et couverte d'un pansement étanche.

Pour les femmes et valets de chambre, vous pouvez également leur fournir d'autres protections individuelles tels que des tabliers jetables, des lunettes de protection et des sur-chaussures afin de garantir leur sécurité et celle de vos clients.

Créer un kit personnel pour chaque employé : stylo, gel hydroalcoolique, lingettes pour la désinfection de son espace de travail.

- **Comment utiliser les gants ?**



[PORT ET RETRAIT DES GANTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE](#) (cliquez sur le lien)

- **Le port du masque**

Le port du masque est vivement conseillé pour l'ensemble de vos collaborateurs. Il doit être changé toutes les 4 heures.



[PORT ET RETRAIT DES MASQUES N95](#) (cliquez sur le lien)

[PORT ET RETRAIT DES MASQUES CHIRURGICAUX](#) (cliquez sur le lien)

- **La gestion et l'entretien du linge :**

Voir les informations complémentaires dans [Traitement du linge](#)

- **Ateliers et formations :**

En avril 2020, Contact Hôtels a organisé plus de 35 ateliers et diffusés en direct son groupe privé sur Facebook (réservé aux membres Contact Hôtels). Voici quelques replay :

- Table ronde 28 à 11h00 : [Pourquoi et comment s'engager dans une démarche RSE ?](#)
- Table ronde du 27 à 14h30 : [Comment convertir les clients OTA en ventes directes ?](#)
- Atelier du 27 à 11h00 - [Est ce que mon site Internet est vendeur ?](#)
- Atelier du 24 à 14h30 : [Communiquez et conservez le lien avec vos clients & stratégie e-réputation](#)
- Atelier 24 à 11h00 : [Comment effectuer un benchmark efficace de votre place de marché ?](#)
- Table ronde du 22 à 11h00 : [Comment communiquer avec vos clients pendant et après le confinement ?](#)
- Atelier du 17 à 14h30 : [Comment économiser sur mes achats alimentaires et mesurer ma performance ?](#)
- Atelier du 17 à 11h00 : [Comment créer des supports de communication pour votre hôtel ?](#)
- Atelier du 15 à 14h30 : [Quelle communication en Tourisme de Groupe en 2020 ?](#)
- Atelier du 10 à 11h00 : [Que me coûte mon petit déjeuner ?](#)

- **Chômage partiel et formations :**

Les entreprises peuvent se faire rembourser **100 % des formations pour leurs salariés pendant leur période d'activité partielle** par simple demande auprès des Direccte. En effet, depuis le 14 avril, les

employeurs peuvent demander directement à l'administration régionale du travail une prise en charge à 100% des frais pédagogiques des formations suivies par leurs salariés en activité partielle.

Pour se faire, les employeurs remplissent un document simplifié sur le site internet de leur direction régionale du travail (Direccte), ce qui donnera lieu à une convention avec l'Etat, elle-même simplifiée.

Rappelons que dans le droit commun, un salarié en chômage partiel suivant une formation professionnelle est forcément indemnisé à hauteur de 100% de sa rémunération, contre 84% du net pour les autres salariés. Une ordonnance du ministère du Travail, publiée fin mars au Journal officiel, change la donne et aligne la situation des salariés en chômage partiel suivant une formation sur celle des autres salariés, soit une indemnisation équivalent à 84 % du salaire net. Mais en contrepartie, le suivi d'une formation professionnelle ne leur coûtera donc rien.

4. Fiches métiers

Voici quelques fiches éditées par le Ministère du Travail :

- [Femme de chambre \(hôtellerie\)](#)
- [Réceptionniste ou veilleur de nuit](#)
- [Restauration collective ou vente à emporter : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?](#)

[↑ Retour au sommaire](#)

III. Réception et départ du client

1. Organisation de la réception

- Mettez en place une gestion des flux clients, un sens de circulation, les *check-in*, se font d'un côté et les *check-out* d'un autre. Faites en sorte que les clients se croisent un minimum, qu'ils n'aient pas à se retrouver les uns en face des autres.
- Faites entrer les clients un par un. À défaut, matérialisez par tout moyen une distance de 1 m. entre les clients à l'accueil.
- Établissez et matérialisez un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de distanciation.



- Mettre un flacon de gel hydro-alcoolique à disposition des clients et un flacon derrière le bureau, à disposition des réceptionnistes (voir [Gel hydroalcoolique](#)).
- Adaptez la banque d'accueil pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus d'1 m. et dédiez un poste à chaque salarié.
- Placez une plaque de plexiglas sur le desk pour contenir les risques de contamination entre les clients et les réceptionnistes.
- Enlever l'ensemble des éléments en libre service comme flyer, carte de visite, guide,...

LES SOLUTIONS DE NOS FOURNISSEURS

(En cours - si vous avez des contacts, partagez !)

Voici un site vous permettant de commander un kit pour être prêt au déconfinement : [Catalogue des produits "déconfinement"](#)



Masque filtrant lavable uni coloré - certifié afnor

À partir de 4,81 €



Lot de 10 lignes de distanciation

À partir de 41,00 €



Visières de protection

À partir de 1,00 €



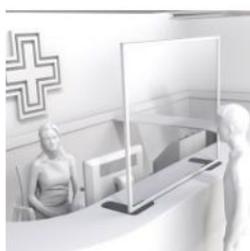
Ecran suspendu en pvc transparent

À partir de 27,94 €



Sticker rond zone de sécurité

À partir de 9,00 €



Cadre en aluminium avec écran de protection en plastique transparent - profil 19mm

À partir de 62,76 €



Flacon 500ml de gel hydroalcoolique

À partir de 6,25 €



Masque chirurgical anti-projections

À partir de 0,62 €

Autres sites utiles :

- <https://www.pointbaches12.com/>

- <https://www.signa-print.com/>

↑ [Retour au sommaire](#)

2. Prise de réservation

- Systématiser les réservations par téléphone, e-mail, site web.
- Systématiser la confirmation de réservation par email, mais également par téléphone afin de rassurer le client et garantir la réservation.
- Fixez des heures d'arrivée à respecter afin d'échelonner la présence de clients dans la salle de réception.
- Pour toute arrivée tardive (ou après 20h), indiquez la procédure de *check-in* (code) et prendre commande du petit-déjeuner.

LA PROCÉDURE D'UN HÔTELIER

Envoyer un sms personnalisé avec le nom du client avec les modalités d'accès (code + numéro de la chambre...) et demander l'heure à laquelle il souhaite prendre son PDJ.

3. Arrivée des clients

- Lors de l'accueil, invitez le client à ne toucher que le strict nécessaire dans ces parties communes. Tout ce qui lui est nécessaire doit être mis à disposition dans sa chambre ou sur demande.
- Enlevez au maximum tout ce qui est en libre-service.
- Prévoyez une zone de dépose des clés/cartes et documents.
- Rédigez une affichette précisant les consignes et modalités de fonctionnement pour le client.
- N'oubliez pas de demander le numéro de fidélité et statut du client lors de son arrivée.
- Expliquez au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire.
- Demandez au client quelle formule de petit-déjeuner il souhaite réserver pour le lendemain : pdj à emporter, pdj *room-service*, pdj en salle (permet d'anticiper l'organisation et la mise en place). Indiquez au client qu'une fiche petit-déjeuner à compléter est disponible en chambre (choix des produits limité).
→ Astuce d'hôteliers : prévoir une heure limite de commande et éventuellement prendre la commande par téléphone ou par email.
- Proscrivez si possible la signature sur facture ou réservation.

4. Départ des clients

- Réglez l'ensemble des conditions de départ avec les clients par téléphone ou par e-mail.
- Fixez une heure de départ à respecter et vous devrez échelonner les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception.
- Préparez en amont les documents indispensables et si possible envoyez des factures par e-mail ou SMS.
- N'oubliez pas d'attribuer le nombre de point accumulé lors de son séjour dans votre établissement sur le compte du client.
- Si l'encaissement est effectué la veille ou à l'arrivée du client, proposez au client de laisser la clef en chambre (si possible) ou dans une boîte dédiée à la réception pour éviter toute manipulation.
- Assurez un nettoyage désinfectant des clés/badges et autres matériels déposés par le client et de la zone de dépose.
- Désinfectez systématiquement le TPE et proposez le paiement en VAD.
- Suspendez le service de garde des bagages.

[↑ Retour au sommaire](#)

IV. Restauration

1. Le petit-déjeuner

Le service en salle demeure interdit jusqu'à nouvel ordre, car il s'agit d'un lieu de rassemblement. Le client doit en être averti dès son *check-in*.

D'autres alternatives restent possibles :

- **Le petit-déjeuner en *room-service*** : au préalable, le client aura passé sa commande et l'heure à laquelle il souhaite le service soit lors de la réservation soit à son arrivée ou via une fiche petit-déjeuner (peu recommandé car plus contraignant et moins hygiénique)

LA PROCÉDURE D'UNE HÔTELIÈRE

Prendre la commande lors de la prise de réservation (en chambre ? à emporter ? A quelle heure ? variantes possibles (compote, fruits, yaourt, céréales...))

Astuce : Sur le plateau, afin d'éviter une panier à pain non lavable, prévoir d'utiliser un sachet en kraft sans anses - conforme aux normes alimentaires - en rabattant 2 ou 3 fois le haut afin d'en réduire la hauteur : c'est original, jetable et biodégradable !

Maintenez un discours humain et écrivez (pourquoi pas), un petit-mot sur la fiche petit-déjeuner ; un mot personnalisé et rassurant en précisant, par exemple, que « le petit-déjeuner est, comme toujours, préparé dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire mais toujours avec cœur et gourmandise ! »

Le plateau petit-déjeuner sera déposé devant la porte de la chambre ; le porte-bagages pourra servir temporairement de support dans le couloir pour poser le plateau.

- **Le petit-déjeuner à emporter** : Boisson chaude, jus de fruit, viennoiserie et part de cake ou madeleine, cookies, fruit.

De préférence, privilégiez un emballage de petit-déjeuner écologique biodégradable. (sachet en papier kraft)

LES SOLUTIONS DE NOS FOURNISSEURS

OC22 présente sa marque de vaisselle végétale à usage unique 100 % compostable (fournisseur référencé Chr-ha) - **Contact** : thierry.guerriau@oc22.com - [\(visuel produit\)](#)

D'une manière générale, il est indispensable de réduire le nombre de produits proposés au petit-déjeuner et de proposer les solutions suivantes :

Pour compenser, vous pourrez proposer des produits locaux qui privilégient les circuits courts et de préférence bio (en pleine crise du coronavirus, les consommateurs privilégient les produits plus sains). Également, privilégiez les portions individuelles (confitures, miel, nutella, etc) ou des portions préparées à l'avance et conditionnées sous-vide.

Les clients comprendront et apprécieront vos efforts !

2. Le restaurant

Les restaurants sont fermés depuis samedi 14 mars minuit et jusqu'à « nouvel ordre » a annoncé Edouard Philippe. La réouverture des restaurants devra faire l'objet d'une décision gouvernementale.

En attendant, d'autres alternatives restent possibles :

**Chers Clients,
Nos priorités sont la sécurité, le confort et le bien-être.
Nous vous proposons tous vos repas en room service
Contactez-nous pour les réserver**



- **Room service**

Les commandes de *room service* client doivent se faire par téléphone : préparation de la commande et dépose devant sa porte. Prévoyez une zone de dépose des plateaux par étage ou par chambre lorsque cela est possible.

Exemple ci-contre d'affichage au Contact Hôtel Le Grand Hôtel du Dauphiné à Toulon



TRUCS ET ASTUCES

Vous pouvez sortir le porte-bagages dans le couloir pour déposer le plateau-repas ou petit-déjeuner

Il est également primordial de prévoir une solution de restauration pour capter les professionnels en déplacement. Pour cela, vous pouvez :

- **Proposer les solutions de bocaux/plats.** Voici quelques références :

<https://www.meunier1874.com/> (soyez le premier à mettre vos coordonnées si un collègue veut vous contacter)

<https://www.vraietbon.com/> (soyez le premier à mettre vos coordonnées si un collègue veut vous contacter)

<http://lesbocauxdubistrot.fr/> (soyez le premier à mettre vos coordonnées si un collègue veut vous contacter)

<http://ty-bocal.fr/> (entreprise bretonne)

D'autres solutions ?

- **Hôtel avec restaurant partenaire**

Si vous fonctionnez déjà avec un restaurant partenaire, demandez si le restaurateur propose la vente à emporter (drive) et trouvez une solution ensemble pour pouvoir continuer à proposer ce service à vos clients.

- **Faites appel aux restaurateurs locaux de vos communes**

Certains restaurants ont mis en place la vente à emporter. Cette démarche favorisera les pratiques de solidarités locales !

Rappeler au client qu'il peut manger dans sa chambre mais ne pas y cuisiner. Lui indiquer également que s'il commande des produits en livraison, il devra venir lui-même récupérer sa commande auprès du livreur à l'extérieur du bâtiment.

3. Nettoyage et hygiène

Fournissez à vos salariés toutes les protections indispensables (masques, gants, charlottes, blouses, sur-chaussures, etc... ainsi que le nécessaire pour désinfecter et nettoyer fréquemment et de manière périodique les éléments suivants :

- Ports du masque et de gants obligatoires pour la personne en charge de la préparation, de la mise en place et du service étage.
- Chaque poste de travail (plan de travail, poignées de portes, chambre froide, réfrigérateurs, - congélateurs, tiroirs, placards, etc.)
- Les ustensiles utilisés.
- Éviers et bacs.
- Poussoirs des distributeurs à savon, essuie-mains.
- Points de contacts des poubelles.
- Les mains (mettre à disposition un distributeur de GHA dans la cuisine/office (idéalement un par salarié ou un distributeur automatique sans contact).
- ATTENTION : Bien respecter le temps d'action recommandé des produits d'entretien sur les surfaces !

Concernant les restaurateurs, La carte des menus d'un restaurant représente un risque de transmission du virus non négligeable pour vos clients et vous même. Il est important de retirer le menu et de proposer des solutions alternatives comme des affichages digitaux, des ardoises au mur ou toute autre solution. Voici une solution développée par Laurent, Contact Hôtel le Capricorne à Vendôme <https://restodujour.com/> (mise en ligne de votre carte personnalisée et modifiable gratuitement)

↑ [Retour au sommaire](#)

V. Organisation générale

1. Traitement du linge

- Ramassage du linge

- Respectez un temps de latence de 3 heures avant le ramassage et le traitement du linge sale. Utilisez un sac dédié au ramassage du linge de salle de bains, ne surtout pas le mettre en contact avec le linge propre.
- Le linge usagé doit toujours être séparé du linge propre à chaque étape du traitement.
- Ne pas laissez le linge usagé toucher le sol, utilisez des bacs à linge.

LA PROCÉDURE D'UNE HÔTELIÈRE

(Joëlle - Contact Hôtel des Platanes - Villeneuve-sur-Lot)

1. Mettre dans les salles de bains des sacs à linge en tissus lavable à 60° minimum
2. Demander aux clients de mettre le linge de toilette dans ce sac à linge pour les recouches qui veulent le renouvellement
3. Déposer ce sac sur le meuble dédié aux plateaux (voire porte bagages), et désinfection du meuble après la levée de sac à linge sale
4. Déposer au même endroit linge et sac propre.
5. Pour les départs, demander au client de mettre tout le linge de toilette (utilisé ou non) dans le sac à linge.

- **Lavage**

Il est préconisé de laver le linge à 60° minimum.

- **Mise à disposition du linge propre**

- Demandez à la société de traitement du linge de protéger le linge propre afin qu'il ne puisse être en contact avec du linge sale, avant ou pendant la livraison.
- Demandez, dans la mesure du possible, un jour dédié au ramassage du linge sale et un jour différent pour la livraison du linge propre.
- Concernant les chambres en recouche, il est conseillé de fournir du linge propre sur demande à l'accueil et d'éviter au maximum d'entrer dans la chambre.

2. Réception de marchandises / livraison

Il faut dorénavant privilégier une livraison sans contact. Pour cela, lorsque cela est possible, prévoyez une zone dédiée à la réception de marchandises. À défaut, faites déposer le colis à l'extérieur de l'établissement.

Lors de la livraison, aucun salarié ne doit être en contact direct avec le livreur. **Les signatures (papier et sur les terminaux) ne sont plus requises** et, dans certains cas, une photo de votre colis déposé devant votre porte pourrait être prise en guise de preuve de livraison. Il pourrait être également demandé d'apposer le tampon de l'entreprise lorsque cela est possible. Veillez à **appliquer les gestes barrière en restant à une certaine distance des livreurs** et en vous lavant les mains dès manipulation du colis.

Gardez une distance d'au moins deux mètres avec les livreurs. Si le dépôt à l'extérieur n'est pas possible (hôtel de centre-ville, sans cour privée par exemple), faites déposer les marchandises dans une pièce ou un endroit bien à part de la cuisine, sur des supports préalablement nettoyés et désinfectés (chariots, tables...).

Réalisez les contrôles qualitatifs et quantitatifs de la marchandise avec des gants et si possible un masque.

Si vous utilisez des tablettes tactiles, n'oubliez pas de les désinfecter également (lingettes spéciales), tout comme les thermomètres.

Déballer la marchandise, toujours dans une zone éloignée de la cuisine, en vous lavant les mains très régulièrement entre chaque catégorie de produits.

Pour le moment, les études concernant la durée de vie du coronavirus sur les emballages sont plutôt contradictoires. Stockez rapidement les produits surgelés et frais, en enlevant tous les emballages. Pour plus de précaution, les fruits et légumes peuvent être lavés avant le stockage en chambre froide mais il faut dans ce cas prévoir de les utiliser rapidement. Vous pouvez également nettoyer et désinfecter les poches de produits sous-vide et les conserves avant ouverture.

3. Gestion des déchets

- **Collecte**

De manière générale les ordures ménagères sont à mettre dans un sac poubelle, et non jetées directement dans le conteneur.

Les mouchoirs jetables, masques et gants usagés sont à jeter dans un sac plastique dédié, résistant et disposant d'un système de fermeture fonctionnel. Ce sac doit être soigneusement refermé puis conservé 24 heures avant d'être placé dans le sac plastique pour ordures ménagères.

- **Divers**

Composteur individuel : continuez à l'alimenter avec vos biodéchets comme d'habitude, et lavez-vous les mains après.



VI. Chambres

1. Recommandations

- Suppression des services de recouche (informer le client à l'arrivée ou lors de la réservation).
- Mise à disposition de linge propre et produits d'accueil à la réception.
- Suppression dans les chambres de tous les objets qui ne sont pas indispensables (flyers, stylos, carte-restaurant, *book*, produits d'accueil hors hygiène, goodies en tout genre, etc... qui parfois servent pour plusieurs clients). Les fournir uniquement sur demande.
- Changement à chaque départ de tous les produits individuels (gobelets, produits d'hygiène) même s'ils n'ont pas été utilisés par le client).
- Si le planning le permet, ne pas relouer la chambre après un départ du client au moins pendant 48 h ;
- Par mesure de précaution, il peut être recommandé de vérifier si les systèmes de ventilation et de climatisation sont en état de fonctionnement optimal. Une aération régulière des locaux (au moins trois fois par jour) par ouverture des fenêtres est souhaitable, même en dehors de ce contexte infectieux.
- Inciter le client, dans la mesure du possible, à défaire lui-même les draps du lit et à déposer le tout (serviettes de bain + draps) dans une pаниère devant sa chambre ou un sac en tissu lavable à 60° C minimum, prévue à cet effet, pour protéger un maximum les femmes de chambre.

2. Nettoyage et hygiène

Pour le salarié, utiliser des gants changés entre chaque chambre ou désinfectés au gel hydroalcoolique entre chaque chambre. Il faut aérer au maximum la chambre après le départ du client.

En plus du nettoyage habituel, il faut désinfecter tous les éléments et endroits que le client pourrait avoir touché. Utilisez des produits virucides. Ci-dessous, voici la liste des points et éléments à traiter dans une chambre :

- Poignées de portes

- Bureau, table, chaises, lampes (abat-jour, socle, bouton interrupteur)
- Poignées de tiroirs (commode, bureau)
- Interrupteurs et thermostats
- Poignée de tire-rideaux
- Mini-bar, menu et accessoires
- Téléphone, télécommande, télévision
- Verrous et judas
- Poubelles
- Poignées de fenêtre, encadrement de fenêtre
- Cintres, porte-bagages
- Et tous les éléments susceptibles d'avoir été touchés : sols, tête de lit...

Pensez à désinfecter l'ensemble des surfaces des espaces de stockage du linge, de la buanderie et des offices : chariots et bacs à linge, machines à laver, les sèche-linge, les éviers, les étagères, le sous-sol, réserves...

Précaution : vérifiez et/ou contactez votre fournisseur afin de vérifier que vos produits d'entretien sont virucides. Ils doivent être actifs contre les coronavirus selon [la norme EN 14476](#).

Exemple de solution de télécommandes lavables :

LES SOLUTIONS DE NOS FOURNISSEURS



Contact : Christophe Gamon / Directeur du Développement
+33 6 08 22 21 76 / cgamon@victoria-digital.com

TELECOMMANDE LAVABLE		
PHILIPS	COMPATIBLE SAMSUNG & LG	LG
<p>Prix unitaire : 15 €ht + 0,08 €ht deeee Franco : 25 unités</p>  <p>PHILIPS sense and simplicity™</p> <p>Compatible toutes références PHILIPS Hospitality & Serveur CMND</p>	<p>Prix unitaire : 18 €ht + 0,08 €ht deeee Franco : 25 unités</p>  <p>SAMSUNG LG Life's Good</p> <p>Compatible toutes références SAMSUNG Hospitality TV & Serveur Lynk Reach</p> <p>LG Hospitality TV & Serveur ProCentric</p>	<p>Prix unitaire : 17 €ht + 0,08 €ht deeee Franco : 25 unités</p>  <p>LG Life's Good</p> <p>Compatible toutes références LG Hospitality TV.</p> <p>Non compatible avec un serveur ProCentric</p>
Piles (2 x AAA) : non incluses		

VII. Salles de bains et WC

1. Recommandations

Proposez les produits d'accueil de salle de bains individuels sur demande à l'accueil. Tout produit mis à disposition et non utilisé par le client ne pourra être laissé pour le client suivant.

Privilégiez les emballages individuels à usage unique (savon, gel douche et shampoing).

2. Nettoyage et hygiène

Il faut désinfecter tous les éléments et endroits que le client pourrait avoir touchés. Utilisez des produits virucides. Pour le salarié, utilisez des gants changés entre chaque chambre ou désinfectés au gel hydroalcoolique entre chaque chambre. Si possible, utilisez des chiffons jetables pour le nettoyage. Ci-dessous, voici la liste des points et éléments à traiter dans une salle de bains et des WC :

- poignées de portes (salle de bains et WC)
- Interrupteurs
- Robinetterie (lavabo, douche, baignoire)
- Sèche-cheveux
- Distributeurs (essuie-main, savon liquide, gel douche)
- Poubelle
- Rebords de lavabo, baignoire, parois de douche
- Plan de travail
- Cuvette des toilettes, brosse, bouton poussoir

VIII. Parties communes

1. Nettoyage et hygiène

Les parties communes de l'hôtel devront faire l'objet d'un soin tout particulier, vous devrez nettoyer les surfaces assurément. **Utilisez des produits désinfectants pour désinfecter toutes ces surfaces, en particulier les zones de contact principales :**

- La réception (le *desk*, les claviers d'ordinateur et autres télécommandes doivent plus que de coutume bénéficier d'une désinfection de leurs surfaces. Également, les objets nomades qui nous accompagnent en tous lieux (Smartphones, tablettes). Veillez à bien désinfecter les stylos, cartes magnétiques/clés et retirer tous les objets « non indispensables ». Laissez sur le *desk* une boîte « type plexiglas » dans laquelle les clients pourront déposer les cartes magnétiques/clés.
- La salle petit-déjeuner, le bar, le *business-corner*, les couloirs et paliers (poignées de portes et rampes d'escalier). Les sanitaires publiques (possibilité de les fermer aux clients) doivent faire l'objet d'une attention particulière ; supprimer le sèche mains et le remplacer par un distributeur d'essuie main ou des serviettes à usage unique.

Pour l'instant, la communauté scientifique peine à déterminer avec certitude la durée de vie du virus à l'air libre. Il est impossible de savoir combien de temps un meuble peut rester contaminé. Il est primordial de bien nettoyer les pièces fréquentées et de se laver régulièrement les mains (plus d'info dans : [Formation du personnel](#)).

- Nettoyez régulièrement la borne extérieure, le digicode, la sonnette, l'ascenseur, le parking ...
- Mettre en place un planning de suivi du nettoyage des espaces et points de contact principaux, renseignez ce document tout au long de la journée pour vous assurer du bon suivi des consignes de désinfection.

Nettoyez fréquemment et, en cas de risque suspecté de contamination, les poignées de porte, boutons d'ascenseur, interrupteur et toutes les surfaces susceptibles d'avoir été en contact avec les mains des clients, des prestataires ou des salariés. Ci-dessous, voici la liste des points et éléments à traiter dans un hall d'accueil :

- Poignées de portes
- Interrupteurs
- Téléphone
- Tables, chaises
- Distributeurs de cafés, boissons
- Kiosque d'informations

Attention : les restaurants, les espaces *fitness*, les piscines et spa doivent être fermés jusqu'à ce que le Gouvernement permette la réouverture de ces espaces.

2. Gel hydroalcoolique

Mettez à disposition des solutions de désinfection (Gel hydroalcoolique) dans les parties communes. Un flacon sur le *desk* d'accueil par exemple ou des distributeurs (un à l'accueil et un par étage seraient parfaits).

[Les 7 étapes de désinfection des mains par friction hydro-alcoolique](#)



Précision concernant le gel hydroalcoolique :

Votre gel doit être bactéricide, fongicide et virucide. Il y a 3 normes à avoir absolument. Regardez la composition, ces 3 normes doivent apparaître obligatoirement sinon votre produit ne servira à rien :

- La norme EN1275 : elle indique que le gel tue les champignons.
- La norme EN1040 : elle indique le gel tue les bactéries.
- La norme EN14476 : elle indique que le gel tue les virus.

S'il y a la norme EN14476, cela veut dire que le produit tue aussi les bactéries (EN1040) et les champignons (EN1275). Dans le cas du coronavirus, c'est vraiment cette norme qui nous intéresse.

LES SOLUTIONS DE NOS FOURNISSEURS



Contact : Christophe Gamon / Directeur du Développement
+33 6 08 22 21 76 / cgamon@victoria-digital.com

DISTRIBUTEUR DE GEL

Prix unitaire : 56 €ht

Franco : 5 unités



Couleur Blanc
Dim : 295 x 157 x 106 mm

Prix unitaire : 230 €ht

Franco



Affichage A5 / Pied Noir
Hauteur 1,60 m / Dim du Pieds 358 mm

Distributeur automatique de gel hydroalcoolique.

- Détection automatique des mains
 - Rechargement facile .
- Réservoir 1 litre, amovible avec visualisation du niveau de consommable.
 - Fermeture à clé.
 - Débit : 1 ml par dose

IX. Cuisines et zones internes

1. Préconisations

Encore une fois, les gestes barrière et les principes de précaution sont de mises :

- Adaptez votre plan de nettoyage avec suivi : périodicité à déterminer en fonction du volume d'activité (lavage de mains, nettoyage des plans de travail, ustensiles, poignées et boutons, équipements de travail, étagères de stockage des matières premières, vêtements de travail...)
- Limitez le nombre de personnes en cuisine (en limitant le nombre de plats au menu par exemple...)
- Respectez la distance minimale entre personnes (au moins 1 mètre) : attribuez une tâche précise à chacun pour éviter les interactions.
- Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail individuels propres à chaque cuisinier (ustensiles, couteaux ...)
- Prévoyez des poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant.

2. Nettoyage et hygiène

Fournissez à vos salariés toutes les protections indispensables (masques, gants, charlottes, blouses, sur-chaussures, etc... ainsi que le nécessaire pour désinfecter et nettoyer fréquemment et de manière périodique les éléments suivants :

- Chaque poste de travail (plan de travail, poignées de portes, chambre froide, réfrigérateurs, congélateurs, tiroirs, placards, etc...)
- Les ustensiles utilisés
- Éviers et bacs
- Poussoirs des distributeurs à savon, essuie-mains
- Points de contacts des poubelles
- Les mains (mettre à disposition un distributeur de GHA dans la cuisine (idéalement un par salarié ou un distributeur automatique sans contact)

[↑ Retour au sommaire](#)

X. Communication

1. Nos recommandations

- Il est important de ne pas utiliser le #Restezchezvous lors de vos communications par email ou réseaux sociaux. Cela envoie un message négatif ne permettant pas à vos clients de se projeter dans votre établissement.
- D'une manière générale, faites preuve d'empathie (c'est difficile pour nous, ça l'est peut-être encore plus pour vos clients), il faut rassurer, expliquer et s'engager tout en restant optimiste et en donnant envie de faire confiance.
- Évitez toute action de promotion : ce n'est pas le moment !!! Vos clients n'attendent pas que vous soyez les moins chers du marché ni qu'on leur offre des cadeaux ; ce qu'ils souhaitent c'est séjourner dans un endroit « sûr ». À l'inverse, rappelez notre positionnement et nos valeurs « le contact humain en plus ».
- Contactez les clients ayant annulé leur réservation pour leur proposer de réserver aux mêmes dates pour l'année prochaine.
- Gardez le contact avec vos clients (par mail, téléphone, sms...) C'est très important lors du confinement. Voir ci-après :

2. Communication externe

Newsletters clients

Gardez le contact avec vos clients, informez-les de la réouverture, rassurez-les sur la mise en place à l'hôtel d'une charte d'hygiène/sécurité encore plus poussée qu'avant. Attention, toutes les entreprises vont communiquer lors du déconfinement, donc soyez pertinent, positif et rassurant, évitez les discours anxiogènes.

Pour le contenu de vos communications, gardez à l'esprit de toujours rester humble, crédible, vrai, concret et faites preuve de sensibilité vis-à-vis des situations éventuelles de vos clients (certains ont peut-être été ou sont malades actuellement...)

Pour l'objet : 5 mots maximum. Éviter les formules comme : « Supers promotions, Gratuit.. » , suscitez le mystère, donnez envie d'ouvrir vos *newsletters*.

Pour le texte, soyez court aussi, de 4 à 8 phrases maximum.

PARTENARIAT CONTACT HÔTELS / EXPERIENCE HOTEL : envoyez des campagnes email à vos clients grâce à la société EXPERIENCE HOTELS. C'est simple, gratuit et tout est prêt y compris le texte rédigé par Contact Hôtels ! Créez votre compte gratuitement sur ce lien : <https://www.experience-hotel.com/fr/operation-contact-hotels>. Après la validation du compte par les équipes d'EXPERIENCE HOTEL, vous pourrez charger votre liste de clients. C'est sécurisé et nous n'aurons pas accès à votre fichier ! **Ce partenariat est réservé aux hôteliers Contact Hôtels**



Campagnes SMS

Plus de 90 % des SMS sont lus dans les 3 minutes qui suivent leur réception. C'est trois fois plus rapide que pour un e-mail.

Si dans votre fichier clients, vous disposez des numéros mobile, vous avez la possibilité de réaliser une campagne SMS. Elle doit être complémentaire avec vos campagnes « newsletters » pour éviter toute redondance. Vous pouvez éventuellement utiliser ce support pour annoncer la réouverture de votre établissement. Exemple :

Bonjour ! Comment allez-vous ? Notre hôtel à Troyes rouvre ses portes le XX mai. Précisions sur : www.monhotel.com. Au plaisir, Stéphane Radi, Hôtel de la Paix.

Attention : 1 SMS -> 160 caractères au total (160 par sms)

Voici un outil pour faire vos campagnes : [Envoi de SMS en masse - OVH TELECOM](#)

Réseaux sociaux



Guide de la reprise : reprise.contact-hotel.com

Utilisez les réseaux sociaux comme moyen de communication et d'information auprès de vos clients. Communiquez sur votre réouverture et sur les nouvelles mesures d'hygiène mais de façon positive et non anxiogène. Mettez en avant les actions concrètes mises en place.

Utilisez vos réseaux sociaux de manière régulière afin de gagner en visibilité et gardez le contact avec vos clients (parlez de vous, de vos valeurs, de vos services, de vos offres, proposez des concours, publiez des photos des chambres, de l'hôtel, du PDJ et de votre équipe, etc.)

Communiquez de manière sincère et humaine.

Pour vous faciliter la gestion de tous vos réseaux et gagner du temps en programmant vos publications, nous vous conseillons d'utiliser l'outil gratuit



**TRUCS ET
ASTUCES**

Hootsuite



[Gérez vos réseaux sociaux avec Hootsuite](#)

Votre site personnel

C'est maintenant qu'il faut travailler votre site Internet, avant la reprise de l'activité, pour un meilleur référencement des robots de Google. Par la suite vous n'aurez plus assez de temps.

- Mettez-le à jour au plus vite. vérifiez les informations rédigées, contrôlez qu'il n'y ait pas de fautes. Mettez à jour vos photos (photos haute définition obligatoire) et le descriptif de vos chambres, surtout si vous avez fait des travaux.
- Mettez en avant vos réseaux sociaux en bas de page de votre site (dans le *footer*).
- Mettez le nouveau Logo *Contact Hôtels* avec un lien qui pointe sur votre page hôtel *Contact Hôtels*. Utilisez sur votre site les bannières du programme de fidélité Contact & Moi. Voici le lien pour télécharger les éléments graphiques (réservés aux hôteliers Contact hôtels) : [Charte graphique Contact Hôtels](#)
- Mettez en avant « Meilleur tarif garanti ».
- Mettez en avant toutes les offres, packages, que vous proposez.
- Ayez un module de réservation si ce n'est pas encore fait.
- Lors de la réservation, proposez des options que le client pourra ajouter à son panier comme « plat en chambre », « dessert en chambre », que vous pouvez créer sur le ReservIT Contact Hôtels.
- Créez une page mesure d'hygiène, sans le mettre en avant dès la page d'accueil (trop stressant, l'internaute est là pour rêver), mais s'il souhaite avoir ces informations, vous les lui donnez dans ces pages.
- Ayez une page qui met en avant les points d'intérêt de votre région, les activités à faire. Bien sur vous, vendez votre établissement mais aussi une destination. Et faites des liens vers d'autres sites Internet, cela favorise le référencement. Ainsi qu'une page Événements où l'on

référence les Salons, les Foires, etc. sur sa zone. Cela contribuera au référencement naturel et ramènera les internautes qui recherchent un hébergement pour ces événements.

- Répondez aux éventuelles questions de vos clients via la FAQ (sur votre site) sur ce que vous faites par rapport aux préoccupations sanitaires :
 - Précisez le protocole sanitaire mis en place sur la literie, les draps, le nettoyage, les sanitaires, le matériel.
 - Précisez la fréquence de nettoyage.
 - Faire un focus sur « qui se charge du nettoyage »
 - Rassurez sur l'application rigoureuse des gestes barrière par tout le personnel.
 - Précisez les mesures et aménagements mis en place pour respecter la distanciation physique et l'application des gestes barrière.
 - ...
- Travaillez votre référencement naturel (SEO), il faut un minimum de 500 mots par pages, avec des liens. Retraavaillez les titres, les sous-titres, les descriptifs, ils doivent être pertinents, accrocheurs, ils sont référencés par Google ! Il faut donner des informations dès la lectures des titres, car seulement 15 % des internautes lisent les descriptifs de niveau 3. Les messages doivent être courts et fragmentés, si vous avez plusieurs idées à faire passer, il faut faire plusieurs paragraphes. Utilisez des questions pour vos titres, pour susciter l'intérêt, le mystère.

Faîtes en sorte que le contenu soit pertinent ; il faut un contenu orienté selon sa clientèle (pour les commerciaux, privilégiez les services comme « hôtel équipé Beln Sport, service de petits plats en chambre... ») ; pour la clientèle touristique, on privilégie le contenu de la page « À découvrir » est très important.

- Travaillez vos méta-descriptions afin que votre encart sur la page de réponse aux recherches Google, prennent un maximum de place, pour être bien visible.
- Utilisez [Google Trends](#) pour voir les termes les plus recherchés selon les pays, et utilisez-les !
- Suivez vos performances sur Google Analytics, c'est gratuit, pourquoi s'en priver ?
- N'hésitez pas à mettre en avant sur votre site les avis des internautes des sites comparateurs (Tripadvisor, Kayak...). Le client ira les chercher, autant les lui afficher et qu'il ne sorte pas de votre site.

3. Communication Interne

Affichage

Réalisez et affichez dans le hall d'accueil, à la réception et dans les autres principaux lieux de passage des supports de communication explicatifs sur les mesures prises par l'hôtel pour la protection des clients. Le personnel doit être informé de la mise en place de ces supports.

Voici quelques modèles à télécharger en PDF :

- Affiche Covid-19 : lavage des mains (version 1) ;
- Affiche Covid-19 : lavage des mains (version 2) ;
- Affiche Covid-19 : sanitaires ;
- Affiche Covid-19 : accès aux prestataires ;
- Affiche Covid-19 : accès à l'accueil et aux fournisseurs ;
- Affiche Covid-19 : gestes dans les parties communes ;
- Affiche Covid-19 : nettoyage des locaux ;
- Affiche Covid-19 : gestes barrière clients ;
- Affiche Covid-19 : distance entre l'équipe et les clients.

Source : [Fédération du Commerce et de la Distribution](#)

4. Mise en place de la charte CovidPROTECT

Affichage

Charte d'accueil et d'hygiène
Ensemble contre le Covid-19

Cher client, cher client,
Pour que votre sécurité et celle de nos employés soit très importante à nos yeux, les 300 hôteliers Contact Hôtels engagés et signent cette Charte. Chaque hôtelier s'engage, selon les spécificités de son établissement, à vous garantir des mesures compensatoires. Cette Charte est susceptible d'évoluer en fonction des préconisations et obligations légales imposées par le Gouvernement.

1 Renforcer l'hygiène de nos établissements
Engagement
• Nous avons renforcé le nettoyage, l'aération et la désinfection dans nos chambres, la réception, les parties communes.
• Nous respectons, dans la mesure du possible, un délai d'occupation de 24 heures entre deux occupations d'hôtel en la possibilité.
• Nous mettons en application et respectons les obligations et directives imposées par le Gouvernement en matière de protocole sanitaire.

2 Vous protéger pendant vos séjours
Engagement
• Nous mettons à votre disposition des produits désinfectants dans les parties communes (gel hydro, lingettes...)
• Dans les zones d'attente, nous mettons en place des affichages et marquages au sol pour maintenir des distances de sécurité entre les clients.
• À la réception, nous mettons un dispositif permettant de maintenir une distance de sécurité (écran ou hyalphone...)

3 Réorganiser nos solutions de restauration
Engagement
• Nous avons organisé nos prestations et tous autres repas en chambre ou à emporter et éventuellement en salle, sous réserve de respect des obligations réglementaires imposées par le Gouvernement.

4 Protéger nos employés
Engagement
• Nos employés disposent des équipements de protection individuelle et des produits de nettoyage régulièrement adaptés pour la désinfection du Covid-19.
• Nous avons formé nos équipes à l'utilisation des produits et des protocoles d'hygiène renforcés.
• Pour limiter l'accès en chambre, et en cas de longs séjours, nous ne proposons plus "la recherche" (sans le lit, sans ou changer les serviettes...). Nous mettons à votre disposition du linge et des produits d'accueil sur demande.

5 Limiter la propagation du virus
Engagement
• Un référent Covid-19 a été nommé dans chaque établissement, afin de garantir la mise en œuvre des bonnes pratiques et des protocoles d'hygiène.
• Nous respectons les gestes barrières et nous vous les proposons à vous mais aussi à nos employés et nos prestataires.
• Nous réduisons le risque de contamination en favorisant les paiements par carte bancaire en reliant tous les éléments non nécessaires en chambre et à la réception.
• Nous appliquons les recommandations en vigueur en cas de suspicion de contagion au Covid-19.
• Nous informons et alertons vers un médecin, ou employé ayant de la fièvre ou autres symptômes du Covid-19.

Notre référent Covid-19 : _____
Date et signature de la charte : _____ / _____ / _____

300 hôtels en France
www.contact-hotel.com

La charte CovidPROTECT a été proposée par Contact Hôtels, mise en place par un groupe de travail composé de 22 hôteliers Contact Hôtels et validée par les hôteliers du Groupement.

Elle a pour objectif de rassurer nos clients sur nos engagements pour la lutte contre la propagation du Covid-19. Elle est susceptible d'évoluer en fonction des préconisations et obligations légales imposées par le Gouvernement. Chaque hôtelier s'engage, selon les spécificités de son établissement, à garantir une mesure compensatoire.

Les hôteliers Contact Hôtels peuvent la signer et ainsi valider son affichage sur le site www.contact-hotel.com. Merci de cocher la case "charte Covid 19" [sur ce lien](#).

Pour consulter la charte, [cliquez-ici](#)

Communication sur votre site



Guide de la reprise : reprise.contact-hotel.com

Les hôteliers Contact Hôtels ont la possibilité d'ajouter des bannières et logos sur leur site. Pour cela, merci de vous rendre sur ce lien : <http://www.contact-hotel.info/logo/elements.html# covid>

Pour les autres hôtels, merci de contacter Nicolas sur partenaires@contact-hotel.com



[↑ Retour au sommaire](#)

XI. Commercialisation

1. Actions 2020 Contact Hôtels

OTA

- Servez-vous des OTAs comme vitrine, majorez vos prix sur ces canaux d'au moins 10 %.
- Mettez vos tarifs au plus loin possible, ainsi vous remonterez en meilleure position et certains clients reporteront leur réservation à l'année prochaine aux mêmes dates.
- Contactez les clients OTAs qui ont annulés, en direct (si vous avez les numéros de téléphone, ou mail) pour leur proposer de réserver pour l'année prochaine aux mêmes dates à un meilleur tarif.
- Mettez en avant votre appartenance au Groupement : sur les OTAs, mettez des photos avec le logo *Contact Hôtels*. Modifiez votre nom d'établissement mettant en avant *Contact Hôtels* (EX. : *Contact Hôtels de l'Avenue*). Il faut inciter le client à passer en direct ou par *Contact Hôtels* (0 % de commission).
- Faites des conditions d'annulation bien plus restrictives sur les OTAs.
- Stoppez toutes les remises imposées par les OTAs comme le programme Génius de Booking.

- Sensibilisez les clients OTAs à passer en direct, expliquez-leur que vous payez des commissions et qu'ils auront de meilleurs tarifs en passant en direct ou par *Contact Hôtels* ET PROPOSEZ LE CONTACT TOURISME CLUB : <http://www.tourisme.club/> afin de récupérer les adresses emails

Réservations directes

- Appliquez des tarifs plus avantageux en direct. Vous êtes visible et vendu sur GHA - Google Hotel Ads - GRATUITEMENT grâce à Contact Hôtels en mettant des chambres à vendre sur notre Reservit Contact Hôtels :

	Hotel Marin Contact Hotel Site officiel Meilleur prix en direct · Fidélité jusqu'à 5€/nuit	67 € >
	Booking.com Confirmation instantanée · Commentaires réels	77 € >

- Proposez des surclassements en direct, quand cela est possible, pour que le client se sente plus reconnu et PROPOSEZ [LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ CONTACT HÔTELS](#) : LE MEILLEUR DE FRANCE !

Conditions d'annulation

- Soyez plus flexible dans vos conditions d'annulation en direct, voire même jusqu'à faire de l'annulation jusqu'à 18 h le jour-même. Pour la reprise, allégez les conditions de réservation qui sont des freins à la réservation.

Promotions

- Faites des promotions plus avantageuses sur votre site. Gardez systématiquement un écart de prix avec les OTAs.
- Privilégiez des tarifs flexibles (jusqu'à J-2).
- Soyez vigilant avec les tarifs non-annulables/non-remboursables, les clients auront certainement été refroidis avec ces pratiques.
- Privilégiez les offres avec fortes valeurs ajoutées.

2. Stratégie 2021

Recommandations

Analysez vos résultats du 1er trimestre 2020 et réalisez vos budgets prévisionnels pour fin 2020 et 2021. **(en cours - si vous avez des infos, partagez)**

3. Politique tarifaire

- Ne baissez pas vos prix ! Cela reviendrait à dévaloriser votre établissement. Si vous êtes sûr de votre produit et qu'il était au bon prix, cela n'a pas lieu d'être, vous ne ferez que tirer vers le bas la destination. Vous devez opter pour la « cale » la plus basse dans vos tranches tarifaires, pour remonter lentement lorsque la demande augmentera.
- Automatisez au maximum vos règles de prix (E-distribution via ReservIt Contact Hôtels, avec des plans tarifaires de Rack + X € pour les OTAs, et la même chose pour les tarifs promos).
- Planifiez vos promotions sur les futures périodes calmes.
- Instaurez des cales tarifaires, un prix plancher et un prix plafond selon les périodes et établissez le nombre de chambres que vous devez avoir pour passer au palier supérieur.
- Revoyez votre catégorisation de chambre, il faut un nombre maximum de 4 types de chambres à proposer à la clientèle.
- Identifiez les catégories de chambres qui se vendent le moins et travaillez en conséquence, faire des offres sur celles-ci.
- Faites un reporting mensuel, voire hebdomadaire de votre activité (TO, CA, Revpar) sur les 2 années précédentes.
- Mettez à jour le planning des événements de votre ville et optimisez vos ventes (tarifs, mise en place de restrictions, fermeture des promotions, la vente...)
- Surveillez les *pick-up* de réservations (que se passe-t-il sur cette date ? puis agir en fonction).
- Travaillez son fichier clients en le segmentant, par catégorie : Professionnel, touriste, Groupe...). Cela vous permettra de mieux vous adresser à eux. Recherchez la période où ils font leurs réservations selon leur catégorie, cela vous permettra de les relancer quand il faut.
- Faites du *Benchmark*, étudiez la concurrence, les tendances sur votre ville, sur votre destination. Si vous avez peu de concurrents, ou que vous n'arrivez pas à avoir de chiffres, regardez une ville similaire à la vôtre.
- Faites des rétroplannings, des actions à mener sur 1 à 2 ans et tenez-vous y !

4. Commercialisation

Corporate

- Réalisez des actions de communication locale
- Démarchez à la rentrée (brochure, mailing, contrats *Contact Hôtels*...)
- Contrats *Corpo Contact Hôtels* : si vous travaillez avec des entreprises locales, si vous avez des réservations d'assistant(e)s de direction ou tout autre personne vous précisant « je réserve



pour nos salariés »... alors, pensez à partager l'info à Nicolas (partenaires@contact-hotel.com). Il vous contactera pour vous expliquer ce que vous et nous pourrions gagner. Mutualisons nos clients à 0 % de commission !

[↑ Retour au sommaire](#)

5. Commercialisation Groupes

(en cours - si vous avez des infos, partagez)

Améliorez vos offres (tarifs, activités annexes...) / créez des nouveautés / appelez vos clients

[↑ Retour au sommaire](#)

XII. Autres démarches et suggestions

(en cours - si vous avez des infos, partagez)

- Mettez à jour votre document Évaluation des Risques.
- Informez vos collaborateurs des nouvelles procédures COVID 19. Faites signer un accusé de prise de connaissance de ces nouvelles procédures... On ne sait jamais.
- Pour limiter des frais, vous pouvez demander à Canal+ de suspendre temporairement l'abonnement.
- Vous pouvez également contacter votre assurance pour la perte du CA et un effort commercial sur votre cotisation annuelle (AXA offre, pour info, deux mois de cotisation).

XIII. Contact et assistance

1. Coordonnées

Si besoin, n'hésitez pas à contacter les personnes suivantes :

Marine	contact@contact-hotel.com	Service communication / marketing
Séverine	satisfaction@contact-hotel.com	Service qualité, animation du réseau RÉFÉRENT COVID19
Armelle	adhesions@contact-hotel.com	Nouvelles adhésions et e-distribution, web
Mélinda	fidelite@contact-hotel.com	Programme de fidélité, marketing, contrats Corporate
Nicolas	partenaires@contact-hotel.com	Partenariats, fournisseurs, et nouvelles adhésion d'hôtels

2. Groupe d'hôteliers sur Facebook

Pour poser des questions et avoir l'avis de vos collègues hôteliers, rejoignez [notre groupe privé sur Facebook](#) ! Ce groupe est réservé aux hôteliers Contact Hôtels

[↑ Retour au sommaire](#)