

GUIDE PRATIQUE

De la gestion
du

COVID-19



Union des Professionnels de la Location Touristique

Mesures de **protection sanitaire** et continuité de l'activité

Date de publication : 08.05.2020
Dernière mise à jour : 08.05.2020

Consignes pour la gestion des réservations et pour le nettoyage des hébergements



L'**UPLT** a élaboré ce guide pratique pour la mise en œuvre d'un protocole sanitaire appliqué à l'activité de location de meublés de tourisme.

Suivant les recommandations de l'**OMS** (Organisation Mondiale de la Santé), du **CDC** (Centres pour le contrôle et la prévention des maladies) et du **Ministère des solidarités et de la santé**, ce guide détaille la procédure commune mise en œuvre par les adhérents de l'association, pour empêcher la propagation du **Covid-19** et garantir un environnement sain à tout voyageur séjournant dans l'un de leurs hébergements.

A ce jour, nous ne disposons pas de toutes les informations concernant la survie du **Covid-19** mais 2 éléments semblent unanimement admis :

- Durée de vie du virus sur les surfaces humides (évier, lavabo, WC, ...) : **jusqu'à 6 jours**
- Durée de vie du virus en milieu sec et dans l'air : **environ 3 heures**

L'état des connaissances du Covid-19 permet néanmoins de concevoir et mettre en œuvre des protocoles sanitaires efficaces, complémentaires ou reposant sur l'application stricte **des gestes « barrière »** et de **la distanciation physique** (cf. annexes)

Le nettoyage de l'hébergement est une activité indissociable de la location de meublés de tourisme. Afin de garantir un environnement propre et sain à chaque voyageur, les hôtes doivent procéder au nettoyage complet de l'hébergement entre chaque location.

Communément, le nettoyage de l'hébergement est effectué dès le départ de ses occupants et dans un délai assez court, permettant l'accueil de nouveaux voyageurs le même jour. Les professionnels adhérant à l'UPLT ont établi un cahier des charges avec leurs équipes ou leurs sous-traitants pour que le temps imparti au nettoyage de l'hébergement soit suffisant pour :

- Nettoyer tous les espaces
- Remplacer le linge de maison
- Mettre en place les consommables (dont gel hydro alcoolique, désinfectant, ...)

Les équipes de nettoyage utilisent déjà des produits détergents adaptés à la désinfection des surfaces. Mais la présence potentielle de germes résistants ou de virus, tels que le **Covid-19**, nécessite la mise en œuvre d'un traitement plus approfondi qui engendre nécessairement, un rallongement significatif du temps d'intervention.

Le protocole défini par l'UPLT prévoit donc :

- Une **carence** de 24h minimum entre 2 locations
- Intervention des équipes de nettoyage **au plus tôt 3 heures suivant le départ des voyageurs**
- Départ et accueil des voyageurs de **manière autonome** privilégiés (le professionnel pourra, à sa discrétion, choisir une remise des clés dans ses bureaux, adaptés le cas échéant à l'accueil du public dans le respect des gestes « barrière » ou accueillir les voyageurs sur place, toujours dans le respect des de ces gestes et de distanciation physique)
- **Nettoyage et désinfection** renforcés des hébergements
- **Affichage obligatoire** des informations pratiques Covid-19 éditées par le gouvernement en **français** et **anglais** (gestes « barrière », numéros d'urgence, ...)
- Mise à disposition d'un **kit sanitaire** dans chaque hébergement (contenant au minimum, savon et/ou gel hydro-alcoolique, détergents, ...)
- Information des voyageurs et des copropriétés sur le contenu et la mise en œuvre du protocole

Le modèle économique de la location de meublés de tourisme repose d'ordinaire sur une importante flexibilité de ses acteurs. La plupart des professionnels peuvent ainsi, et sans grandes difficultés opérationnelles, gérer des départs et des arrivées dans la même journée, tout en fournissant des prestations de qualité.

Les mesures indispensables qui vont être prises pour empêcher la propagation du **Covid-19** vont amener les professionnels à adapter, pour une période relativement longue, leurs procédures de gestion des réservations. Comme indiqué dans le protocole, l'**UPLT** recommande d'instaurer **un délai de carence entre 2 locations**.

Comment procéder ?

Pour les professionnels qui gèrent leurs calendriers depuis un channel manager, et selon l'outil utilisé, il sera possible d'ajouter une période de carence manuellement ou de l'automatiser. Il est également, possible, avec certaines plateformes, de modifier les paramètres de réservation directement depuis ces dernières.

AIRBNB

La plateforme propose 2 solutions pour ajouter un délai de carence / turn-over period à chaque réservation :

- Depuis le détail de l'annonce dans l'espace hôte Airbnb (*annonces / disponibilités / préférences de réservation / **temps de préparation***)
- Depuis le channel manager / menu de gestion de la connexion avec le channel Airbnb (la procédure étant spécifique à chaque channel manager, se référer aux rubriques d'aides du channel)

BOOKING.COM - EXPEDIA

Cette plateforme ne propose pas (encore) de fonctionnalité permettant le paramétrage d'un délai de carence / turn-over. Il vous faudra donc bloquer manuellement les 24h précédant ou suivant la réservation, depuis le calendrier de l'extranet Booking.com ou depuis votre calendrier synchronisé.

Depuis un calendrier synchronisé, il suffira de bloquer manuellement les disponibilités 24h avant et après les nouvelles réservations.

L'UPLT, suivant les préconisations du Ministère de des solidarités et de la santé, de l'OMS, et de nombreux professionnels du nettoyage industriel, a défini une liste d'actions à accomplir systématique et à chaque nettoyage. Cette liste sera également transmise aux sous-traitants des professionnels que ces derniers veilleront à former au besoin.

Il est rappelé qu'il ne faut en aucun cas préjuger d'une éventuelle non-contamination de l'hébergement et que le protocole de l'UPLT doit être rigoureusement mis en œuvre à chaque nettoyage. Le **Covid-19** est par nature très contagieux et semble plus résistant que la plupart des coronavirus. Il est ainsi possible d'accueillir des voyageurs asymptomatiques qui pourraient véhiculer le virus et contaminer l'hébergement. Le virus étant invisible et indétectable, il convient de considérer qu'il peut être présent dans chaque appartement au moment du check-out.

Que faut-il nettoyer et désinfecter :

Pour toutes les pièces de l'hébergement, il conviendra de veiller au nettoyage et à la désinfection de **toutes les poignées de portes / placards / fenêtres, interrupteurs muraux et ceux des luminaires, rambardes, thermostats / commandes murales de climatisations / télécommandes / miroirs / ventilateurs, poubelles, et les clés**. Et plus spécifiquement pour les pièces suivantes :

PIÈCE DE VIE	CUISINE	CHAMBRE(S)	SDB / WC
<ul style="list-style-type: none"> • Canapé • Table basse • TV et appareils audio – vidéo / décodeur TV • Box internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Gros et petit électroménager • Table et chaise • Vaisselle et ustensiles de cuisine • Éviers • Produits et articles laissés à disposition des voyageurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Literie / tête de lit • Tables de chevet • Penderies / armoires + portes • Cintres et porte-bagages 	<ul style="list-style-type: none"> • Robinetterie, pommeau de douche • Lavabo / douche / baignoire • Distributeurs de savon / shampoing

Ne pas oublier les équipements pour enfants et les équipements extérieurs



1

<p>LAVER les mains</p>	<p>Avec du savon et de l'eau, en frottant, et pendant au moins 20 secondes ou avec du gel hydro alcoolique</p>	
<p>AÉRER les pièces avant de nettoyer</p>	<p>Ouvrir les fenêtres dans chaque pièce pour que l'air circule jusqu'à la fin du nettoyage</p>	
<p>PORTER un masque et des gants jetables</p>	<p>Ne surtout pas se toucher le visage, avec ou sans gants</p>	

2

<p>NETTOYER puis DÉSINFECTER</p>	<p>Le nettoyage doit être effectué de manière approfondie avec des produits détergents puis, désinfecter les surfaces avec des produits chimiques comme l'eau de javel diluée ou un produit à base d'alcool ménager. Respecter les précautions d'usage quant à l'utilisation de ces produits sur des matériaux délicats.</p>	
<p>UTILISER un désinfectant adapté</p>	<p>L'eau de javel diluée est probablement le produit le plus efficace mais nécessite un temps d'application d'au moins 5mn pour venir à bout du Covid-19. D'autres produits avec au moins 70% d'alcool sont efficaces également.</p>	

3

<p>LAVER le linge et les textiles à 60 degrés pendant au moins 30mn</p>	<p>Retirer tous les draps, protèges-matelas et oreillers, serviettes ... avec précaution puis les laver en machine. Utiliser un désinfectant en spray pour les textiles de type rideaux s'il n'est pas possible de les laver en machine.</p>	
<p>DÉSINFECTER canapés et coussins de décoration</p>	<p>Aspirer entre les coussins et à l'aide d'un spray désinfectant, vaporisez les textiles sur toutes les faces. Laissez sécher.</p>	

Lorsque le nettoyage est terminé, évacuer les éventuels déchets dans des sacs poubelle correctement refermés, dans les bacs appropriés.

ANNEXES

COVID-19

CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES



**Se laver
très régulièrement
les mains**



**Tousser ou éternuer
dans son coude
ou dans un mouchoir**



**Utiliser un mouchoir
à usage unique
et le jeter**



**Saluer
sans se serrer la main,
éviter les embrassades**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?



GOVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS



0 800 130 000
(appel gratuit)

COVID-19

CORONAVIRUS, QUE FAIRE FACE AUX PREMIERS SIGNES ?

Les premiers signes de la maladie sont :



Toux



Fièvre

**En général, la maladie guérit avec du repos.
Si vous ressentez ces premiers signes :**



**Restez chez vous
et limitez
les contacts
avec d'autres
personnes**



**N'allez pas directement
chez votre médecin, appelez-le
avant ou contactez le numéro
de la permanence de soins
de votre région**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?



GOVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS



0 800 130 000
(appel gratuit)

COVID-19

TO PROTECT YOURSELF AND OTHERS FROM CORONAVIRUS



**Wash your hands
very often**



**When coughing or sneezing,
cover your mouth and nose
with your arm or use
a disposable tissue**



**Dispose of any tissues
you have used**



**Avoid close contact
when greeting people**

For further information



[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)



0 800 130 000
(free call)

COVID-19

CORONAVIRUS ALERT WHAT SHOULD SOMEONE DO AT ITS FIRST SIGNS?

The first signs of the illness are:



Cough



Fever

**In general, the illness gets better with rest.
However, if you feel these first signs:**



**Stay home
and limit contact
with other people**



**Do not go directly
to your doctor, call them
first or contact the on-call
medical care number
for your region**

Do you have questions about the coronavirus?



**[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)
(INFORMATION IN FRENCH)**

Protocole sanitaire pour le **nettoyage** et la **désinfection COVID-19** dans votre hébergement

Guidelines for **Cleaning** and **Disinfection** of COVID-19 in accomodations

Equipements utilisés par nos équipes / Items our cleaners use :



Gants jetables
Disposable gloves



Masques de protection
Protective mask



Change de vêtements
Change of clothes



Sacs poubelle
Plastic / trash bags



Chiffons lavables ou jetables
Disposable cloths / rags



Javel / désinfectant
Bleach / disinfectant



Eau et seau
Water and pail



Serpillère
Mop

Comment nettoyer / désinfecter - How to clean / disinfect :

- 1 Mettre un masque et des gants. Ne touchez pas votre visage
Put on mask and gloves. Do not touch your face further
- 2 Préparer la javel / désinfectant conformément aux recommandations d'usage
Prepare bleach solution / disinfectant, according to manufacturers' instructions
- 3 Ouvrir les fenêtres et aérer les pièces
Open windows to ventilate
- 4 Laver les sols avec la javel / désinfectant
Mop floor with bleach solution / disinfectant, from one end to the other
- 5 Humidifier les torchons avec la javel / désinfectant, et nettoyer les surfaces fréquemment touchées
Soak cloths in bleach solutions / disinfectant, and use to wipe all frequently touched areas and toilet surfaces.
- 6 Laver tout le linge de maison et les serviettes avec de la lessive à 60° pendant 30mn minimum
Wash all bed linen with detergent in a washing machine
- 7
- 8 Passer la serpillère à nouveau sur les sols
Repeat mopping, as before
- 9 Mettre tout le linge et les torchons sales dans un sac dédié
Put used cloths / rags and other waste into double-lined plastic /trash bags
- 10 Retirer les gants et laver les mains avec du savon et de l'eau
Remove gloves and wash your hands with soap and water
- 11 Retirer le masque et laver les mains à nouveau
Remove mask and wash your hands with soap and water
- 12 Jeter les gants avec le reste des déchets et jeter les sacs dès que possible, dans le bac à poubelles
Put used gloves and mask into double-lined plastic / trash bag. Throw the bag away as regular waste, as soon as possible.
- 13 Aérer les pièces le plus longtemps possible
Keep the rooms ventilated as much as possible

Date et signature de l'agent de nettoyage - cleaning agent's signature and cleaning date

Informations Covid-19
<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

