



UN SEUL INTERLOCUTEUR POUR TOUS VOS PROJETS

Dossier

Coronavirus : quelles mesures sanitaires pour l'hôtellerie ?

HÔTELS - CAMPINGS - RÉSIDENCES DE SERVICES – ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

La crise du Covid-19 et le confinement qui a été décidé ont entraîné une forte réduction de l'activité hôtelière. Nous pouvons espérer que le déconfinement décidé par le gouvernement à partir du 11 mai va permettre au secteur de se relancer.

Cependant, il est clair que des mesures sanitaires seront indispensables pour contenir la propagation du virus et pour rassurer les clients. Les hôtels qui profiteront de la situation seront ceux qui réussiront à rassurer leurs clients que les mesures sanitaires sont bien appliquées.

Pour vous aider à mettre en place ces mesures, SERFI a rassemblé des informations recueillies à la fois sur le site du gouvernement, des informations de chaînes d'hôtels, mais aussi sur les mesures mises en place par les hôtels dans les pays qui ont déjà commencé leur déconfinement (Chine par exemple).

Cette crise du coronavirus doit être vue comme une opportunité pour les hôtels de se démarquer par rapport aux logements Airbnb, qui ne pourront pas garantir un même niveau de sécurité et de nettoyage pour rassurer les clients.

Si vous avez d'autres informations ou conseils, n'hésitez pas à nous les partager afin que nous puissions les transmettre à l'ensemble de la communauté !

Récapitulatif des mesures sanitaires pour l'hôtellerie - Covid-19

Voici le récapitulatif des mesures sanitaires que nous avons recueillies. Ces mesures sont recommandées par le gouvernement, des grandes chaînes d'hôtels, ou des hôtels dans des pays ayant déjà commencé leur déconfinement.

1. [Informer vos clients sur les mesures de distanciation sociale dans l'hôtel](#)
2. [Quelles sont les recommandations générales sur les mesures sanitaires du Covid-19 ?](#)
3. [Quelles sont les mesures à prendre au niveau de la réception ?](#)
4. [Quelles sont les mesures à prendre pour le nettoyage des chambres ?](#)
5. [Comment gérer votre relation client ?](#)
6. [Retour d'expérience des hôtels dans les pays déjà en cours de déconfinement](#)
7. [Où se procurer du matériel de nettoyage ou de protection ?](#)
8. [La prise de température des clients est-elle recommandée ?](#)

Mesures sanitaires pour l'hôtellerie dans le cadre du Covid-19

1. Informer vos clients sur les mesures de distanciation sociale dans l'hôtel

Il est clair que dans la situation actuelle, la communication avec vos clients est cruciale. Il est indispensable que vos clients soient informés des mesures sanitaires que vous avez mises en place pour les protéger. Pour cela :

- Vous pouvez afficher les documents du gouvernement sur les gestes barrières à respecter
- Si vous avez des écrans avec de l'affichage dynamique, nous vous conseillons de diffuser le film du gouvernement qui présente les gestes barrières à respecter : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barrieres_fr.pdf
- Si vous avez une chaîne interne dans les chambres, profitez de ce canal pour informer vos clients, soit avec le film du gouvernement, soit avec un film personnalisé réalisé pour l'occasion
- Vous pouvez aussi imprimer des flyers pour expliquer les mesures que vous avez prises à vos clients

Si vous avez des questions sur l'affichage dynamique ou la chaîne interne, n'hésitez pas à nous contacter.

N'oubliez pas aussi de modifier les informations sur internet (Booking, Google, etc.) pour préciser quelles mesures vous avez prises pour protéger vos clients.

Il est aussi recommandé de demander un retour à vos clients sur leur sentiment des mesures sanitaires que vous avez mises en place. Cela limitera les avis négatifs que vous pourriez avoir, et qui seraient très préjudiciables.

2. Quelles sont les recommandations générales sur les mesures sanitaires du Covid-19 ?

Les hôtels brassent beaucoup de personnes, qui sont susceptibles de venir de nombreux lieux différents. Sans mesures appropriées, les hôtels peuvent être des vecteurs de propagation du virus. Cependant, avec des mesures sanitaires strictes, il est possible de protéger vos clients.

Les mesures sanitaires dans les hôtels s'articulent autour de deux points :

1. Les mesures sanitaires au niveau de la réception
2. Les mesures sanitaires pour le nettoyage des chambres

Pour faire appliquer vos mesures, nous vous conseillons fortement de définir un **Responsable Mesures Sanitaires Covid-19**. Ce responsable sera en charge de vérifier que les gestes barrières sont bien respectés par les employés, de réfléchir à des améliorations des mesures sanitaires, et de répondre précisément aux clients sur les différentes mesures mises en place par votre hôtel. Par exemple, il conviendra d'expliquer précisément aux salariés les règles à suivre lors du port du masque, et que chacun soit au courant des différentes mesures prises par votre hôtel en cas de questions d'un client.

Nous vous conseillons aussi mettre en place un relevé systématique de la température de vos employés, deux fois par jour, ainsi qu'une prise d'informations sur de potentiels cas de contagion dans leur entourage.

D'une manière générale, il est indispensable de faire un point régulier (une fois par semaine) avec l'ensemble de vos salariés afin d'éviter tout risque de relâchement qui pourrait être préjudiciable à la sécurité de votre hôtel.

3. Quelles sont les mesures à prendre au niveau de la réception ?

La réception est un des deux points centraux de la lutte contre la propagation du virus. La réception est la première chose que vos clients verront, aussi cela aura un grand impact sur leur sentiment de sécurité. Si la réception est bien protégée, alors ils se sentiront tout de suite rassurés. Au contraire, si les mesures sanitaires sont mal appliquées au niveau de la réception, vos clients se sentiront en danger.

Voici quelques mesures que nous vous conseillons de mettre en place :

- Proposez un distributeur de gel hydroalcoolique, à l'entrée de l'hôtel, et au niveau de la réception
- Mettez des thermomètres frontaux à disposition sur une table dans l'entrée de l'hôtel, accompagnés de gel hydroalcoolique pour les nettoyer à chaque utilisation
- Evidemment, veillez à ce que votre personnel ait des masques de protection, à tout moment
- Pour garantir la distance de sécurité entre les clients et la réception, vous pouvez intercaler une table entre les deux
- Indiquez des marques au sol pour définir la distance de sécurité (1m minimum, mais il est recommandé de faire plus)
- Proposer des masques à vos clients (en tissu ou jetables) ; évidemment ceux-ci seront donnés aux clients à leur arrivée
- Définissez un processus de nettoyage des cartes de paiement, stylos, etc.
- Mettez à disposition de votre personnel une boîte de gants jetables
- Installer des panneaux autoportants au niveau de la réception. N'hésitez pas à nous contacter

Si vous n'avez pas encore de fournisseurs de masques, ou de solutions d'hygiène, nous avons fait un listing des différents fournisseurs que nous avons trouvés. Plus d'informations sur notre point 8. Où se procurer du matériel de nettoyage ou de protection ?

Plus d'informations sur les mesures sanitaires pour la réception des clients dans l'hôtellerie sur le site du gouvernement : [Fiche Mesures Sanitaires Réception Coronavirus](#)

N'hésitez pas à apposer l'affiche à la réception, afin de montrer à vos clients les mesures que vous avez prises, et afin de rappeler à vos salariés les mesures qu'ils doivent respecter.

4. Quelles sont les mesures à prendre pour le nettoyage des chambres ?

Avec la réception, le bon nettoyage des chambres est indispensable pour protéger vos clients. Par conséquent, il est nécessaire de modifier vos processus de nettoyage des chambres afin de garantir la sécurité de vos salariés et de vos clients.

D'une manière générale, il est bon de considérer que chaque chambre à faire est « contaminée ». Cela permettra d'assurer un nettoyage en profondeur à chaque chambre. Voici quelques mesures que vous pouvez prendre :

- Donnez à votre personnel de chambres des gants, masques, lunettes de protection, voire une blouse
- Confiez chaque étage à une seule personne, pour éviter les contaminations multiples
- N'hésitez pas à augmenter le temps accordé au nettoyage de chaque chambre
- Prévoyez largement sur les quantités de produits d'hygiène, afin d'être sûr de ne pas en manquer
- Si votre TO n'est pas de 100%, nous vous conseillons de laisser un ou deux jours entre deux ventes d'une chambre
- Proposez à l'accueil, lors du Check-in si le client souhaite un nettoyage dans le cas d'une recouche : cela vous permettra d'économiser quelques chambres à nettoyer pour augmenter le temps passé sur les autres chambres
- Donnez un guide de nettoyage à votre personnel de chambres, pour leur préciser ce qui doit être nettoyé en profondeur : poignées, interrupteurs, mitigeurs, etc.

Si vous ne savez pas encore où vous fournir en matériels de désinfection, nous avons recueilli les informations de plusieurs fournisseurs. Plus d'informations sur notre point [8. Où se procurer du matériel de nettoyage ou de protection ?](#)

Pour plus d'informations, vous trouverez sur le lien suivant les mesures proposées par le gouvernement : [Fiche Mesures Sanitaires Nettoyage des Chambres Coronavirus](#)

Vous pouvez aussi diffuser cette affiche dans l'ensemble de vos chambres afin de montrer à vos clients les mesures que vous avez prises pour garantir leur sécurité.

Cela peut aussi être le bon moment de digitaliser les services de nettoyage de vos chambres et de maintenance technique, avec la mise en place d'un vrai suivi du nettoyage et du service de maintenance, sans aucun contact entre la réception et le personnel de chambre ou les techniciens.

SERFI a développé une solution connectée de Gestion des équipes ([Smart Team](#)) qui intègre les mesures de protection sanitaire (attribution des chambres, répartition des tâches, circulation dans les étages, nettoyage des espaces communs, suivi en temps réel, etc.). N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations : <https://www.serfigroup.com/gestion-des-equipes/>

5. Comment gérer votre relation client ?

Les mesures sanitaires mises en place dans l'hôtellerie vont modifier en profondeur votre relation avec vos clients :

- Le service petit-déjeuner doit être revu, car les buffets ne seront plus autorisés
- Le room service va prendre une place centrale dans les services proposés
- La communication avec vos clients va être plus difficile, car la réception pourra moins facilement proposer des activités aux alentours de l'hôtel

Face à ces changements, plusieurs solutions existent pour se distinguer de vos concurrents :

- Pour le petit déjeuner, vous pouvez mettre en place des petits déjeuners livrés en chambre. Faites des partenariats avec les boulangeries aux alentours, pour proposer un petit-déjeuner sans risque à vos clients ! Si vous n'en avez pas encore, vous pouvez proposer des plateaux d'accueil à vos clients (bouilloire, café en chambre, thé, etc.).
- Si vous n'avez pas encore mis en place de Room Service dans votre hôtel, cela peut être le moment d'en proposer à vos clients.
- Vous pouvez aussi proposer des plats cuisinés déjà préparés en bocal. L'avantage de ces bocaux est de n'avoir besoin que d'un micro-ondes. Plusieurs fournisseurs existent, dont par exemple : <https://www.vraietbon.com>
- Pour mettre en avant les activités à faire aux alentours de votre hôtel, nous vous conseillons de mettre à jour le livret mis à disposition des clients dans leur chambre.

SERFI a aussi développé une solution Smart TV Box qui vous permet, sur la TV, de mettre en avant, de réserver et se faire livrer en chambre, sans contact, les services de l'hôtel (Room Service, petit-déjeuner, bocaux, linge, etc.), de réserver les heures de départ et de présenter les activités à faire aux alentours de l'hôtel, permettant ainsi d'améliorer l'expérience client et de générer des revenus complémentaires, tout en respectant les mesures de protection sanitaire (flyers, contacts, etc.). N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez plus d'informations : <https://www.serfigroup.com/smart-travel-box>

6. Retour d'expérience des hôtels dans les pays déjà en cours de déconfinement

La France entamera son déconfinement le 11 mai, alors que d'autres pays ont déjà commencé à déconfiner depuis quelques semaines (Chine, Corée du Sud, etc.) ou depuis quelques jours (Italie, Allemagne, etc.). Il est donc intéressant de voir ce qui se fait dans les autres pays, afin de pouvoir prendre les meilleures mesures.

Quelles sont les stratégies des hôtels en Chine ?

Après un confinement strict, la Chine a entamé son déconfinement il y a quelques semaines. Voici les nouvelles stratégies du monde hôtelier en Chine :

- Favoriser le Room Service sans contact

- Développer des nouvelles solutions pour les petits-déjeuners
- Négocier des procédures d'annulation avec les OTA comme Booking, Expedia, Hotels.com : il est très probable que les clients vont souhaiter des possibilités d'annulation
- Ne pas baisser ses prix, mais favoriser la flexibilité d'annulation

Plus d'informations sur les stratégies mises en place par le secteur de l'hôtellerie en Chine :

<https://hospitalityinsights.ehl.edu/chinese-hoteliars-coronavirus-crisis>

7. Où se procurer du matériel de nettoyage ou de protection ?

De nombreuses entreprises se sont reconverties dans les produits sanitaires : masques, gel hydroalcoolique, etc. Cependant, il peut être difficile de savoir quel fournisseur choisir. SERFI a sélectionné les fournisseurs qui nous semblent les meilleurs afin de vous aider à choisir votre prestataire. Pour information, nous ne touchons aucune commission sur vos achats. Cette liste n'est pas exhaustive. N'hésitez pas à nous partager vos fournisseurs pour nous puissions en faire profiter toute la communauté !

Masques en tissu

- <https://www.label-blouse.net/masque-anti-projection-en-tissu-blanc-53362.html>

Produits désinfectants :

- D'une manière générale, les produits du Laboratoire Anios sont reconnus dans la désinfection des surfaces.
- <https://www.hexamed.fr/>
- <https://www.mediprostore.com/>
- <https://www.ld-medical.fr/>

8. La prise de température des clients est-elle recommandée ?

Il n'est pas très clair si la prise de température à l'entrée des lieux publics est une bonne solution. Certains experts affirment en effet que l'absence de température n'est pas suffisante pour garantir qu'une personne n'est pas contaminée, et que cela pourrait conduire à des prises de risque inutiles.

Cependant, dans le milieu de l'hôtellerie, nous pensons qu'il peut être une bonne idée de prendre la température de vos clients, essentiellement afin de rassurer vos clients sur les mesures drastiques que vous pouvez mettre en place.

Plusieurs choix s'offrent à vous :

- Des thermomètres frontaux sont disponibles en pharmacie pour un montant d'environ 50-60€.
- Certaines entreprises proposent des automates avec mesure de la température frontale. Le coût est souvent beaucoup plus élevé, au-dessus de 2000€.

Notre avis est que la différence de coût ne justifie pas un tel investissement. Le choix reste le vôtre, mais nous vous conseillons d'investir dans plusieurs thermomètres frontaux « classiques », et de les disposer



UN SEUL INTERLOCUTEUR POUR TOUS VOS PROJETS

avec du gel hydroalcoolique à la réception. Ainsi, les clients qui le souhaitent pourront se prendre leur température, et dans le cas d'une température élevée, ils pourront d'eux-même faire plus attention. L'économie réalisée vous permettra d'investir plus fortement dans les autres solutions sanitaires, par exemple en proposant un masque et/ou du gel hydroalcoolique à tous vos clients. Évidemment, la situation peut être différente pour des hôtels de plusieurs centaines de chambres.

Attention aussi à changer régulièrement les piles des thermomètres, car leur précision peut diminuer.

HÔTELS - CAMPINGS - RÉSIDENCES DE SERVICES – ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ