









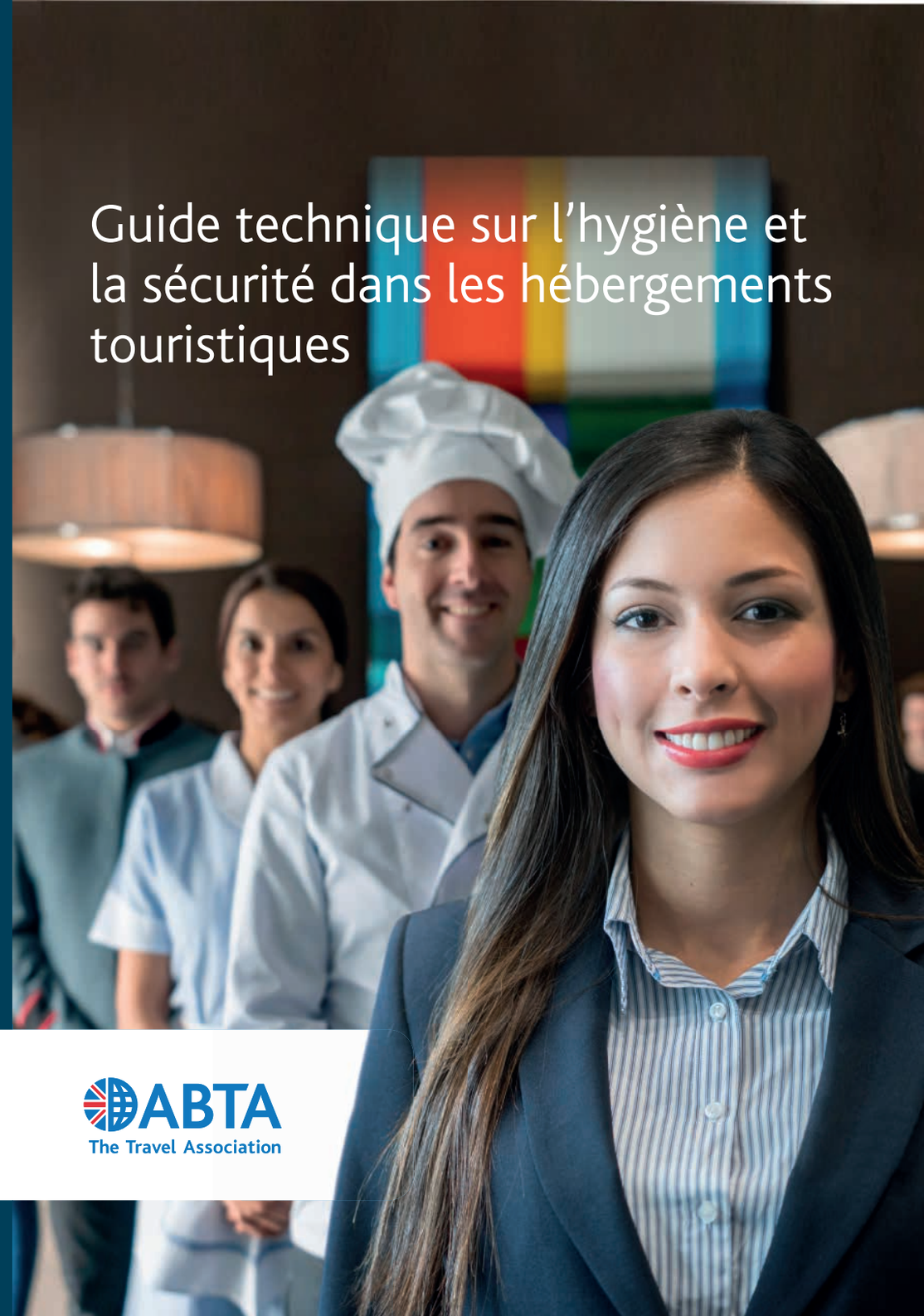


ABTA Ltd
30 Park Street, London, SE1 9EQ
Tel: +44 (0)20 3117 0590
Email: abta@abta.co.uk

Web: www.abta.com
Twitter: @ABTAtravel
LinkedIn: @ABTA -The Travel Association

ABTA
The Travel Association

Guide technique sur l'hygiène et la sécurité dans les hébergements touristiques



ABTA
The Travel Association

Chaque année, de plus en plus de personnes, pour le travail ou les loisirs, se rendent dans des pays très divers ; elles s'attendent à ce que les hébergements et services associés soient sûrs, quelle que soit la destination choisie. La sécurité et le bien-être des voyageurs, pour le travail ou les loisirs, doivent être prioritaires pour les voyagistes, les hébergeurs et les autorités des destinations.

Depuis longtemps, l'ABTA (The Travel Association) collabore avec les adhérents, hébergeurs, services de transport et autres services touristiques du monde entier afin d'améliorer les normes de santé et de sécurité, dans l'intérêt des voyageurs, des professionnels de l'hébergement et du tourisme, et des habitants.

Nous continuons à collaborer avec le secteur du tourisme sur des questions cruciales d'infrastructure, de santé, de sécurité, d'accessibilité et de développement durable.

Pour maintenir notre engagement à soutenir les hébergements touristiques, en collaborant avec nos adhérents et des spécialistes de la santé et de la sécurité, ce guide a été révisé et mis à jour pour remplacer le Guide technique sur la santé et la sécurité dans l'hébergement touristique publié en 2017.

Les normes et règles habituelles de sécurité, santé et hygiène varient de pays en pays, voire de région en région, et la conformité aux lois et règles locales est un prérequis pour chaque hébergeur touristique.

ABTA
The Travel Association

Les consignes contenues dans ce livre n'ont pas été conçues pour supplanter ou remplacer les normes stipulées par les lois et règles locales. Ces informations sont prodiguées aux gouvernements et hébergeurs touristiques afin de les aider, en suggérant une approche pragmatique de leurs processus de gestion de la sécurité. Les utilisateurs de ce guide pourront identifier les principaux composants de sécurité à prendre en compte pour planifier et gérer des hébergements.

Nous recommandons ces consignes aux hébergeurs, comités touristiques, associations hôtelières et organismes publics, afin d'améliorer la santé et la sécurité dans les destinations.

Ces consignes peuvent être utilisées par les hébergeurs pour faciliter la rédaction de leur propre programme de gestion de la sécurité et des risques, conjointement avec leur programme de conformité aux lois de sécurité locales, régionales et nationales.

Nous ne pouvons pas donner de conseils sur un programme individuel. Ces consignes sont données de bonne foi, mais sans responsabilité juridique. Les hébergeurs doivent vérifier leur conformité réglementaire et contractuelle avec les voyagistes et autres partenaires.

ABTA – The Travel Association

Mars 2023

Tous droits réservés. Aucune partie de ce guide technique ne peut être reproduite sous aucune forme ni par un quelconque moyen sans la permission écrite préalable d'ABTA. © ABTA – The Travel Association 2023.

AVANT-PROPOS

Tout prestataire de tourisme ayant besoin d'aide concernant les procédures de santé et de sécurité pour leurs locaux doivent utiliser des services de conseil réputés. Il est possible de consulter des cabinets de conseil locaux et internationaux, à condition de vérifier leurs références préalablement.

ABTA - The Travel Association souhaite remercier de leur contribution les experts internationaux et les cabinets de conseil de santé et de sécurité pour la production de ce guide technique, leur expertise ayant été très précieuse.

BeSafe Ltd
Barbara Evans
barbara@besafelimited.co.uk

Biolinea Int.
Dr Sebastian Crespi
screspi@biolinea.com

CORGI
John Gregory
jgregory@corgitechnical.com

IGI Ltd
Ian Greaves
iangreaves@igint.co.uk

International Protect and Prepare (IPP)
www.protectuk.police.uk

Intertek/Cristal
Jason Burnett
jason.burnett@intertek.com

Moonlight Environmental Ltd.
Belinda Stuart-Moonlight
office@me-ltd.biz

Peregrine Risk Management
James Lawrence
jlawrence@peregrine-rm.com

Preverisk
Dr Esteban Delgado
edelgado@preverisk.com

Tetra Consulting
Barry Hilton
barry.hilton@tetraconsulting.co.uk

The Fun Lab
Javier Salvador
javier@thefunlab.es

Wayman Experts
Oggs Wayman
oggsw@waymanexperts.com

SOMMAIRE

SECTION **UNE** Gestion des risques d'hygiène et de sécurité 6

SECTION **DEUX** Sécurité anti-incendie 12

SECTION **TROIS** Hygiène et sécurité alimentaires 52

SECTION **QUATRE** Sécurité de la piscine 94

SECTION **CINQ** Sécurité générale 114

SECTION **SIX** Lutte contre les animaux nuisibles 124

SECTION **SEPT** Combustibles et énergies 134

SECTION **HUIT** Sécurité relative à l'eau 148

SECTION **NEUF** Installations pour les enfants 160

SECTION **DIX** Sécurité 176

SECTION **ONZE** Transports 184

SECTION **DOUZE** Parcs aquatiques 188

SECTION **TREIZE** Plage et sports nautiques 204

SECTION **QUATORZE** Prévention de la propagation des infections 208

SECTION **QUINZE** Légionellose 226

SECTION **SEIZE** Gestion et investigation des incidents 240

SECTION **DIX-SEPT** Catastrophes naturelles 248

SECTION **DIX-HUIT** Sécurité des villas 256

SECTION UNE

Gestion des risques d'hygiène et de sécurité



Introduction

Le but de la section « Gestion des risques d'hygiène et de sécurité » de ce guide technique est d'aider les prestataires d'hébergements touristiques et autres prestataires associés à utiliser les évaluations de risques pour identifier et gérer activement les risques d'hygiène et de sécurité.

L'avantage d'avoir un bon processus de gestion des risques relatifs à l'hygiène et à la sécurité est qu'il donne une approche homogène et proportionnée permettant de :

- identifier et informer sur les dangers
- déterminer et documenter les contrôles existants et leur efficacité
- identifier toute action supplémentaire requise afin de ramener le risque à un niveau acceptable.

Un processus efficace de gestion des risques d'hygiène et de sécurité peut permettre de réduire les accidents et les blessures associés à l'établissement.

Toute personne utilisant ce guide technique doit demander conseil à une personne compétente sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris. La compétence peut être décrite comme étant la combinaison de formations, techniques, expérience et connaissances d'une personne et sa capacité à évaluer la sécurité d'une tâche. D'autres facteurs, tels que l'attitude et la capacité physique, peuvent affecter la compétence.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Bien que la gestion quotidienne de l'hygiène et de la sécurité dans l'établissement puissent être déléguée, le propriétaire et le gérant de l'hébergement ont la responsabilité générale de la sécurité des services dans l'établissement et doivent veiller à l'application correcte des procédures de gestion des risques.

Il est conseillé de surveiller régulièrement l'identification des dangers et les mesures convenues de réduction des risques pour vérifier leur exécution et qu'elles produisent les résultats escomptés.

Les propriétaires et gérants d'hébergement doivent veiller à ce que leur gestion des risques soit documentée, communiquée et à la disposition du personnel, et que le personnel ait été formé pour effectuer ses tâches et responsabilités efficacement.

Obligation de diligence

Les propriétaires et gérants d'hébergement touristique doivent se conformer aux normes locales d'hygiène, de sécurité et de bien-être du personnel, des clients, des prestataires externes et autres visiteurs dans l'établissement. Cette obligation peut s'étendre à des activités hors de l'établissement (transport, excursions, etc.) organisées par le prestataire de l'hébergement, ou sous sa responsabilité.

Dans de nombreux pays, cette obligation est juridique. Cependant, faire preuve d'attention pour le bien-être du personnel et des clients ne pas être considéré comme une simple obligation juridique : l'entreprise d'hébergement doit faire preuve d'engagement envers le bien-être de ceux qui séjournent, travaillent ou passent un moment dans son établissement.

Gestion des risques

Un système efficace de gestion des risques d'hygiène et de santé donnera à l'entreprise un cadre logique et systématique permettant d'identifier les dangers, de déterminer les mesures existantes et d'identifier toute mesure supplémentaire nécessaire.

En outre, la vérification régulière de ce système permettra de s'assurer de l'efficacité des mesures de contrôle mises en place.

Danger

Un danger est une source de problème potentielle ou un effet sanitaire négatif pour une ou plusieurs personnes.

Risque

Un risque est le potentiel qu'une personne soit blessée ou subisse des effets sanitaires négatifs si elle est exposée à un danger. Pour cela, il faut déterminer :

- Le potentiel qu'un problème se produise
- La gravité potentielle d'un problème
- Le nombre et le type de personnes pouvant être exposées
- Les mesures actuellement en place

Évaluation de risques

Une évaluation de risques permet de comprendre les dangers, le potentiel qu'un accident se produise et comment y remédier. Ce processus consiste à examiner soigneusement ce qui pourrait nuire aux clients, employés et autres visiteurs, y compris les activités effectuées à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement. Ensuite, il faut déterminer si les mesures en place sont suffisantes pour empêcher ou réduire les risques, ou si d'autres sont nécessaires. Les évaluations de risques doivent être entreprises par une personne compétente. Cependant, il faut aussi faire intervenir autant de personnes que nécessaire (personnel, visiteurs réguliers) pour être exhaustif et partager la responsabilité du résultat. Les évaluations de risques doivent être documentées.

Évaluation de risques en 5 étapes

Étape 1 : Identifier les dangers

Une part très importante consiste à identifier les dangers car, sans cela, ils ne peuvent pas être gérés correctement. On peut commencer par parcourir l'établissement et penser aux structures, activités, processus et substances, etc., qui pourraient blesser ou nuire à la santé de vos clients, employés, sous-traitants, etc.

Pour en savoir plus, consultez les instructions du fabricant sur les dangers associés à l'équipement ou aux matières, vos registres d'accidents et maladies, vos activités habituelles (ex. programmes de divertissements) et exceptionnelles (ex. maintenance ad hoc du site).

Étape 2 : Identifier qui pourrait être atteint et comment

Demander aux employés où, selon eux, se trouvent des dangers car ils remarquent souvent ce qui n'est pas évident. Pensez que certaines personnes ont des besoins spécifiques : enfants, personnes handicapées, personnel nouveau ou temporaire, etc. Imaginez quels groupes sont les plus exposés et comment.



Étape 3 : Évaluer le risque

Une fois que vous avez identifié les dangers, vous devez décider de leur probabilité. Ainsi, vous pourrez connaître les principaux risques et les solutions pour les gérer de manière responsable. En général, faites ce qui est possible et raisonnable pour protéger contre les problèmes graves ou les blessures.

Vous devez aussi examiner ce que vous faites déjà pour réduire le risque, quelles mesures sont déjà en place et vous poser les questions :

- Peut-on entièrement éliminer ce risque ?
- Peut-on mieux contrôler ces risques pour réduire leur potentiel ?
- Doit-on avertir de ce danger ?

Quand vous cherchez comment réduire les risques, faites participer les personnes adéquates pour vérifier la faisabilité et ne pas introduire de nouveaux risques.

Il peut y avoir des obligations locales qui ont été respectées. Il incombe au propriétaire et au responsable de l'hébergement de respecter toutes les lois d'hygiène et de sécurité en vigueur dans le pays où se trouve l'hébergement. En l'absence d'obligations juridiques locales, veillez à vous conformer aux normes locales ou, si possible, aux bonnes pratiques de l'industrie, car il peut déjà en exister pour certains dangers.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Étape 4 : Documenter les résultats

Notez les dangers sur un document à conserver, combien de personnes peuvent être blessées et quelles mesures sont en place. Mettez à jour le document quand des mesures ont été prises.

Les registres doivent être simples et montrer que :

- Une vérification correcte a été faite
- Vous avez évalué qui pourrait être blessé
- Vous avez traité les dangers principaux
- Le risque restant est faible
- Vous avez fait participer les personnes concernées

Ces registres vont vous aider à communiquer et à gérer les risques. Si votre évaluation de risques identifie plusieurs dangers, nous vous conseillons fortement de les trier par ordre d'importance et de commencer par traiter les plus graves en premier.



Étape 5 : Examiner l'évaluation de risque

Les changements peuvent apporter de nouveaux dangers. Vous devez donc examiner régulièrement votre évaluation de risque.

Les risques identifiés lors des étapes de la page 9 doivent être vérifiés à intervalles réguliers, mais aussi quand :

- Un accident ou un incident se produit
- Les lois sur la sécurité changent
- De nouvelles activités sont introduites
- Les types de client changent, par exemple si vous décidez d'accepter les enfants
- Un nouvel équipement est introduit

Outre les vérifications régulières des évaluations de risque, faites des vérifications quotidiennes ou hebdomadaires pour vérifier que les mesures documentées sont encore en place. Faites des listes pour vérifier que rien ne manque : état des bâtiments, meubles, escaliers, rampes, moquettes, piscine, jardins, sorties de secours, etc.

Elles doivent être datées et signées par le propriétaire ou le responsable de l'hébergement, avec des commentaires pour montrer les nouveaux problèmes ou les problèmes résolus.

UN : GESTION DES RISQUES

Autres considérations

Les rapports d'accidents et/ou incidents permettent de distinguer des tendances, de chercher les causes des accidents et de trouver les mesures à prendre pour les empêcher.

Les employés qui travaillent dans le logement doivent être encouragés à signaler les problèmes de sécurité à leur responsable.

Les problèmes signalés par le personnel ou les clients doivent être étudiés et corrigés et les mesures doivent être consignées dans un registre.

Les formations hygiène et sécurité doivent être dispensées au moment de l'embauche et être régulièrement actualisées et documentées.

Archivage

La documentation sur le système de gestion des risques doit être conservée en lieu sûr pour être facilement consultée. Elle peut être conservée au format papier ou informatique (ou les deux) pour être facilement montrée comme preuve des systèmes en place.

Les documents à conserver peuvent inclure (sans s'y limiter) :

- Évaluations de risques
- Listes de vérification de sécurité
- Registres de formation du personnel et/ou copies des qualifications du personnel relatives à la sécurité et/ou à l'expertise technique
- Formulaires de rapport d'accident ou d'incident
- Correspondance liée aux questions de sécurité, par exemple les e-mails et lettres sur les problèmes soulevés et les mesure prises
- Comptes-rendus des réunions où des problèmes de sécurité ont été abordés
- Registres de maintenance et de réparation pour les équipements utilisés sur site

Autres conseils et recommandations

Les organisations Health and Safety Executive (HSE), International Standards Organisation (ISO), Federation of European Risk Management Associations (FERMA) et Institute of Risk Management (IRM) ont toutes publié des recommandations et modèles de systèmes de gestion des risques, et des évaluations de risques sont disponibles en ligne gratuitement.



© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION DEUX

Sécurité anti-incendie



Introduction

La section « Sécurité anti-incendie » de ce guide technique a pour but d'aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs associés à identifier les principaux composants de la sécurité anti-incendie.

Notez que la législation locale peut empêcher la mise en œuvre de certaines recommandations. Dans ces cas-là, les prestataires de voyage peuvent accepter les normes locales et évaluer si elles apporteront une protection adéquate aux clients hébergés.

Nous sommes conscients que, dans certains cas, le fait qu'un bâtiment soit classé ou fasse l'objet d'obligations de préservation peut réduire la sécurité à un niveau inacceptable. Il peut alors être possible d'introduire des mesures temporaires qui ramèneront la sécurité à un niveau raisonnable.

Si un bâtiment est conforme aux composants techniques, il peut être considéré comme acceptable. Cependant, les prestataires d'hébergement qui ne peuvent pas se conformer aux composants de sécurité présentés devraient demander conseil à un consultant compétent et, si possible, ramener leurs mesures anti-incendie à un niveau raisonnable.

Toute personne utilisant ce guide technique doit demander conseil à un consultant anti-incendie sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Bien que la gestion quotidienne de la sécurité anti-incendie puisse être déléguée, le propriétaire et le gérant de l'hébergement ont la responsabilité générale de la sécurité des employés et des clients et doivent veiller à l'application correcte des procédures de gestion des risques. Ils doivent vérifier que les employés chargés de la sécurité anti-incendie sont compétents, reçoivent la formation appropriée et que des procédures documentées mises en place sont appliquées.

La surveillance et l'enregistrement de ces formations, des tests d'alarme incendie, de la maintenance de l'équipement, des exercices d'évacuation et des inspections régulières de l'hébergement (portes anti-feu, couloirs, voies et sorties de secours, etc.) doivent être effectués par les gérants de l'hébergement pour vérifier leur efficacité.

Si les évaluations internes montrent qu'un bâtiment présente des risques élevés d'incendie, ou si vous ne connaissez pas les solutions, consultez un spécialiste en sécurité anti-incendie.

Licences et certifications

Les hébergements doivent être gérés conformément aux obligations juridiques de leur pays. Si le pays où se trouve l'hébergement l'exige, le prestataire doit avoir une licence en cours de validité émise par une agence de certification reconnue ou une autorité locale adéquate.

Documentation

Les prestataires d'hébergement doivent conserver un exemplaire des documents suivants et les montrer sur demande. Tous les documents doivent être à jour (ne pas laisser passer la date de renouvellement).

- Licence d'exploitation : s'il ne peut pas obtenir les originaux, le prestataire peut avoir à signer une déclaration selon laquelle l'hébergement respecte les normes locales et possède les permissions nécessaires.
- Certificat anti-incendie.
- Assurance de responsabilité civile.
- Journal de maintenance du système anti-incendie, du système d'éclairage d'urgence, des extincteurs, des tuyaux d'arrosage, des bouches à incendie, de l'équipement électrique et, s'il y en a, des gicleurs automatiques.
- Journal de formation sur les procédures d'urgence.
- Évaluation des risques d'incendie.

Toutes les vérifications effectuées de façon quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle doivent être consignées dans un registre. Les registres informatisés doivent être sauvegardés régulièrement en cas d'incident informatique.

Tous les documents doivent être faciles d'accès et disponibles immédiatement en cas d'inspection. Les informations doivent être conservées pendant une durée raisonnable, par exemple 3 ans.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Procédures d'urgence

Quelle que soit la taille de l'hébergement, il doit y avoir des procédures documentées à suivre en cas d'urgence. Ces documents doivent inclure :

- Incendie : comportement à adopter en cas d'incendie, prévention spécifique contre les incendies, tâches obligatoires concernant l'hébergement, formation du personnel et maintenance de l'équipement, etc.
- Panne d'électricité : comportement à adopter en cas de panne d'électricité, alimentations électriques de secours, emplacement des lampes-torches, etc.
- Incidents de sécurité : mesure à prendre en cas d'incident.
- Catastrophes naturelles : comportement à adopter en cas d'ouragan, tremblement de terre, etc.
- Personnes à mobilité réduite ou nécessitant une aide en cas d'urgence. Indiquez qui est responsable de leur bien-être en cas d'urgence et les mesures à prendre en cas d'urgence.
- Accidents / incidents liés à des clients : chute d'un balcon, noyade, glissade, trébuchement, chute, etc., et les mesures à prendre en cas d'incident.

Les procédures d'urgence doivent être disponibles en cas d'inspection.

Dans les hébergements équipés d'espaces discothèque et divertissement, des assistants ou des gardes formés doivent être présents quand ces espaces sont utilisés.

Formation aux procédures d'urgence

L'ensemble du personnel (y compris les propriétaires occupants et les membres de leur famille) doit être formé pour être capable de mettre en œuvre les procédures d'urgence. Les formations doivent être consignées dans un registre, y compris :

- Nom des participants
- Date de la formation
- Sujets traités
- Informations sur le prestataire de la formation

Ascenseurs

Chaque entrée d'ascenseur, à tous les étages, doit comporter un panneau indiquant :

- Défense de fumer
- Interdit aux enfants non accompagnés
- Ne pas utiliser en cas d'incendie

Tous les utilisateurs doivent avoir, à l'intérieur, un moyen de donner l'alarme, pour demander de l'aide en cas d'urgence.

Une procédure doit être en place pour libérer les personnes enfermées dans les ascenseurs en raison d'une panne technique ou d'électricité.

Les ascenseurs doivent être entretenus conformément aux instructions du fabricant et les portes d'entretien doivent être verrouillées en permanence quand elles ne sont pas utilisées.

Ascenseurs à trois côtés avec paroi mobile

Ils doivent comporter des panneaux indiquant « Danger, ascenseur à trois côtés. Tenez-vous éloigné de la paroi mobile quand l'ascenseur se déplace. ». Ces panneaux doivent être placés à l'intérieur de l'ascenseur et à chaque étage adjacent à l'ascenseur.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Types de bâtiment

Afin d'aider les prestataires d'hébergement et de simplifier l'identification des composants de sécurité anti-incendie qui s'appliquent, ce guide technique répertorie les principaux critères à appliquer aux différents types de bâtiments. Les prestataires d'hébergement doivent chercher les composants de sécurité qui s'appliquent à leurs types de bâtiments. Ci-dessous se trouve une brève description de chaque type de bâtiment.

Type de bâtiment	Description
1	Logement individuel, utilisé principalement pour accueillir une seule famille. Généralement à un seul niveau, mais parfois avec un étage.
2	Logement avec RDC et maximum deux étages, avec des couloirs entièrement ouverts à l'air libre.
3	Logement avec RDC et maximum deux étages, avec des couloirs intérieurs. Les couloirs sont fermés entièrement ou majoritairement, sans ouverture sur l'air libre.
4	Logement avec RDC et au moins trois étages, avec des couloirs entièrement ouverts sur l'air libre.
5	Logement avec RDC et au moins trois étages, avec des couloirs intérieurs. Les couloirs sont fermés entièrement ou majoritairement, sans ouverture sur l'air libre.

Remarque importante : Les bâtiments qui comprennent un atrium ne peuvent pas être classés dans les types 2 ou 4. Ils seront classés dans les types 3 ou 5. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section « Atrium ».

Il est important de noter que certains hébergements qui comprennent plusieurs bâtiments peuvent comporter des bâtiments appartenant à des types différents. Chaque bâtiment doit être examiné séparément.

Bâtiments à occupation multiple

Quand un hébergement fait partie d'un bâtiment, il faut veiller à ce que les autres parties du bâtiment n'aient pas d'effet négatif sur la sécurité des espaces d'hébergement. Ces hébergements peuvent inclure des bâtiments contenant des boutiques, restaurants, etc. dont l'établissement n'est ni propriétaire ni gérant.

Dans les bâtiments à occupation multiple, il faut que le système d'alarme anti-incendie et d'évacuation d'urgence soit conçu pour avertir immédiatement tous les occupants du bâtiment en cas d'incident, dans n'importe quelle partie du bâtiment. Il est probable que des éléments du système d'alarme incendie seront communs.

En outre, les voies d'évacuation pour le personnel et les clients doivent être libres et entretenues en permanence.

Bâtiments supplémentaires

Niveaux sous le RDC / sous-sols

Tous les niveaux situés sous le RDC nécessitent un traitement spécifique.

Sous-sols

Si un niveau se trouve entièrement sous la terre, il constitue un sous-sol.

Généralement, le moyen d'évacuation d'un sous-sol se fait au sein d'un bâtiment, par un escalier, vers le RDC, puis vers l'air libre.

Niveaux sous le RDC

Cependant, si un bâtiment est construit sur une terrasse ou un terrain en pente, et si le niveau situé sous le RDC ne se trouve pas entièrement sous la terre, il peut s'agir d'un sous-sol ou d'un rez-de-chaussée inférieur.

Pour déterminer le type de bâtiment de l'hébergement, tous les niveaux, y compris ceux sous le RDC, doivent être inclus.

Les bâtiments construits à flanc de colline doivent être pris en compte intégralement, que les couloirs soient ouverts sur l'air libre ou non.

Les schémas suivants doivent aider à décider si un niveau situé sous le RDC est un sous-sol ou un RDC inférieur.

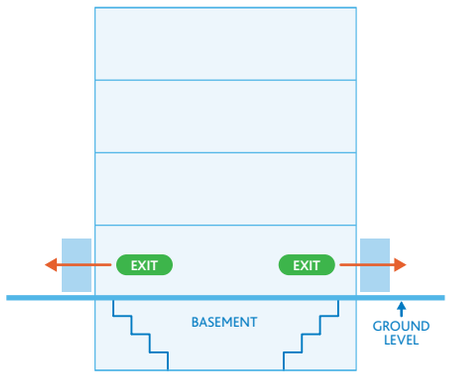


Fig. 1 : Exemple de sous-sol où l'évacuation se fait par le RDC.

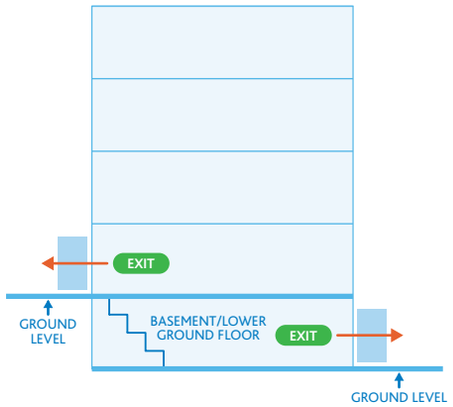


Fig. 2 : Un côté est un RDC inférieur tandis que l'autre côté est un sous-sol.

Type de bâtiment – composants de sécurité anti-incendie

Certains composants s'appliquent à tous les types, tailles et structures de bâtiment :

- Moyens d'évacuation
- Avertissement en cas d'incendie (alarme, etc.)
- Panneaux et notifications
- Équipement anti-incendie
- Éclairage d'urgence
- Séparation des pièces à risque
- Séparation anti-feu

Il faut veiller à ce que les hébergements aient des mécanismes et équipements de sécurité adéquats sous chacun de ces composants afin de fournir un niveau de sécurité suffisant. Selon le type de bâtiment, les mesures de sécurité peuvent être plus complexes. Pour simplifier, les mécanismes et équipements de sécurité sont présents sous chaque type de bâtiment.

Vous trouverez à la fin de cette section, dans la section « Informations techniques supplémentaires anti-incendie », de plus amples informations sur ces composants.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Type de bâtiment 1

Ce sont les logements individuels, utilisés principalement pour accueillir une seule famille. Généralement, ils n'ont qu'un seul niveau, mais ont parfois un étage. Ils ont un accès en RDC indépendant du reste de l'hébergement, sans entrée partagée, afin que les clients puissent avoir une évacuation indépendante vers l'extérieur.



Moyens d'évacuation

- Toutes les portes doivent être faciles à ouvrir, depuis l'intérieur, en permanence, et doivent toujours être dépourvues d'obstruction.
- S'il y a au moins quatre marches, internes ou externes, une rampe doit aider les clients à descendre l'escalier. Si un escalier mesure au moins 1,2 m de large, une rampe doit être prévue de chaque côté.
- Des détecteurs de fumée domestiques (de préférence branchés sur le secteur avec piles de secours) doivent être fournis. Pour éviter les fausses alarmes, ils doivent être situés dans un lieu adéquat, et non pas à proximité immédiate du lieu de cuisson des aliments. Tous les détecteurs de fumée sur piles doivent être testés une fois par semaine pour vérifier qu'ils fonctionnent correctement. Les piles doivent être remplacées selon les besoins.
- Tous les détecteurs de fumée doivent être entretenus conformément aux instructions du fabricant.
- Des moyens de demander de l'aide (alarme manuelle, téléphone, etc.) doivent être prévus.

Équipement anti-incendie

- Une couverture anti-feu doit être fixée au mur lorsqu'il est autorisé de faire cuire des aliments. Elle doit être située à un endroit facile d'accès à tout moment.
- Un extincteur généraliste, de taille suffisante, facile d'accès (30 m maximum) doit être prévu. Il doit faire l'objet d'une vérification annuelle et être remplacé s'il a été vidé.

Éclairage d'urgence

Dans les bâtiments complexes, outre l'éclairage normal, un éclairage d'urgence doit être prévu pour que les clients puissent trouver leur chemin en toute sécurité, quelles que soient les circonstances, en cas de panne des circuits électriques locaux. Dans les bâtiments séparés, une lampe-torche ou une lampe de poche peuvent suffire.

Panneaux et notifications

Une notification indiquant le comportement à adopter en cas d'incendie, avec le plan d'évacuation et la façon de donner l'alarme, doit être placée au dos de la porte d'entrée. Pour les villas éloignées, ce panneau devra comporter les numéros de téléphone et l'adresse complète de la villa, ainsi que les numéros de téléphone et les procédures concernant toutes les urgences. Des panneaux doivent indiquer les voies d'évacuation, si besoin est.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Type de bâtiment 2

Ces bâtiments comportent un maximum de 3 niveaux (RDC et 2 étages maximum), avec des couloirs entièrement ouverts sur l'air libre.

Dans le cadre de ces recommandations techniques, le couloir doit être en forme de passage, balcon ou passerelle ouvert(e) à l'air libre. Si certaines parties des couloirs que les clients utiliseraient pour s'échapper sont fermées (ne sont pas à l'air libre), le bâtiment ne doit pas être considéré comme appartenant au type 2.



Moyens d'évacuation

- Les portes d'entrée des chambres et des appartements doivent être faciles à ouvrir, depuis l'intérieur, en permanence.
- Les portes ou portails donnant sur des escaliers doivent être faciles à ouvrir de l'intérieur, en permanence, sans clé, par exemple avec des barres de poussée.
- Les escaliers doivent donner directement sur l'extérieur, au RDC, et non pas sur un autre bâtiment ou une pièce.
- Toutes les voies d'évacuation (couloirs, escaliers et voies traversant des bars, restaurants ou espaces de divertissement) doivent être libres, pour que leur largeur complète soit libre en permanence.
- Toutes les voies d'évacuation par escalier ou couloir doivent être dépourvues de matières combustibles : ameublement, etc.
- Aucune pièce à haut risque (chaudières, cuisines, etc.) ne doit donner sur un escalier.
- Des rampes doivent être prévues dans tous les escaliers (internes et externes) pour permettre aux clients de descendre. Si un escalier mesure au moins 1,2 m de large, une rampe doit être prévue de chaque côté.

Avertissement incendie

- Un simple système d'alarme incendie sonore doit être prévu pour la taille du bâtiment.
- Des détecteurs de fumée domestiques (de préférence branchés sur le secteur avec piles de secours) doivent être prévus dans les appartements ou pièces où l'on peut faire la cuisine. Pour éviter les fausses alarmes, ils doivent être situés dans un lieu adéquat, et non pas à proximité immédiate du lieu de cuisson des aliments. Tous les détecteurs de fumée doivent être testés une fois par semaine pour vérifier qu'ils fonctionnent correctement.
- Tous les détecteurs de fumée doivent être entretenus conformément aux instructions du fabricant.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Équipement anti-incendie

- Une couverture anti-feu doit être prévue dans les pièces des clients s'ils sont autorisés à y cuisiner. Elle doit être placée sur un mur, à un endroit facile d'accès à tout moment.
- Un extincteur généraliste, de taille suffisante, facile d'accès dans les pièces ou les appartements, doit être prévu tous les 30 m. Les extincteurs doivent être placés sur le mur, à côté des sorties d'étage, avec la poignée ou autre dispositif de transport de l'extincteur situé environ à 1 m du sol.
- Ils doivent faire l'objet d'une vérification annuelle et être remplacés s'ils ont été vidés.

Éclairage d'urgence

Outre l'éclairage normal, un système d'éclairage d'urgence comprenant des unités autonomes, alimenté à régime lent par le secteur et conçu pour fonctionner en cas de panne de chaque circuit d'éclairage local pendant au moins 3 heures, doit être prévu aux emplacements suivants :

- Tous les couloirs
- Espaces publics
- Tous les escaliers
- Chemins isolés

Tout l'éclairage d'urgence doit être révisé chaque année par une personne compétente.

Panneaux et notifications

- Toutes les voies d'évacuation vers les sorties de secours doivent être indiquées à l'aide de panneaux de pictogrammes sur toute la longueur du trajet. Ces panneaux doivent inclure des flèches, si besoin est, et être placés à des endroits visibles.
- Toutes les portes de sortie vers l'extérieur, sauf l'entrée principale, doivent porter un panneau « Sortie » pour indiquer qu'il s'agit d'une sortie d'urgence. Ces panneaux doivent être placés soit directement au-dessus de la sortie, soit à côté.
- En outre, des panneaux doivent indiquer, sauf quand c'est évident, la position de :
  - Équipement anti-incendie
  - Points d'alarme incendie
  - Point de rassemblement
- Des panneaux « Que faire en cas d'incendie » doivent être placés à l'arrière de toutes les portes de chambre. Ils doivent être en anglais et autres langues pertinentes, avec un plan simplifié de l'étage. De plus, des informations sur le point de rassemblement (auquel les clients doivent se rendre en cas d'urgence) doivent être indiquées. Cette notification doit concerner la chambre ou l'espace spécifique où elle a été placée.

Pièces à risque

Toutes les pièces à risque doivent être séparées de l'hébergement des clients par une construction qui permet au moins 60 minutes de résistance au feu. Les pièces à risque sont :

- Blanchisserie
- Salles des commutateurs électriques
- Salles de stockage
- Salles des chaudières
- Cuisines
- Stockage en sous-sol
- Ateliers

Si les portes de ces pièces risquent d'affecter les moyens d'évacuation, elles doivent permettre au moins 60 minutes de résistance au feu et se refermer automatiquement.

Séparation du feu

Dans tout le bâtiment, tous les tuyaux, trous ou conduits qui traversent les murs, sols, plafonds, etc., à compartiments et/ou résistants au feu doivent être en matières permettant au moins 30 minutes de résistance au feu.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Type de bâtiment 3

Les logements de type 3 sont des bâtiments ayant maximum 3 niveaux : RDC avec max. 2 étages) où la totalité ou une partie importante des couloirs est fermée et non ouverte à l'air libre.



Moyens d'évacuation

- Généralement, au moins deux escaliers séparés sont nécessaires, avec un accès par des portes qui se referment automatiquement et arrêtent efficacement la fumée, avec une résistance au feu d'au moins 30 minutes à chaque étage.
- Les personnes ne devraient pas être obligées de faire plus de 35 mètres avant d'atteindre un lieu sûr : l'air libre ou un escalier protégé.
- Les couloirs en cul-de-sac ne doivent pas mesurer plus de 10 mètres.
- Toutes les voies d'évacuation, y compris les couloirs, les escaliers et les voies qui traversent des bars, restaurants ou espaces de divertissement, doivent être libres de toute obstruction, en permanence.
- Toutes les voies d'évacuation par escalier ou couloir doivent être dépourvues de matières combustibles : ameublement, etc.
- Les portes doivent s'ouvrir dans la direction de l'évacuation.
- Les portes ou les portails donnant sur des escaliers doivent être faciles à ouvrir de l'intérieur, en permanence, sans clé : ex. avec des barres de poussée.
- Les escaliers doivent donner directement sur l'extérieur, au RDC, et non pas sur un autre bâtiment ou une pièce.
- Les portes d'entrée des chambres et des appartements doivent être faciles à ouvrir, depuis l'intérieur, en permanence.
- Aucune porte de sortie vers l'extérieur ne doit être obstruée. En cas de risque d'obstruction (stationnement, stockage, obstacle externe, etc., des précautions doivent être prises pour l'éviter, par exemple avec un panneau « Ne pas bloquer l'issue de secours ».
- Aucune pièce à haut risque (chaudières, cuisines, etc.) ne doit donner sur un escalier.
- Des rampes doivent être prévues dans tous les escaliers (internes et externes) pour permettre aux clients de descendre. Si un escalier mesure au moins 1,2 m de large, une rampe doit être prévue de chaque côté.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Avertissement incendie

- Un système d'alarme incendie d'une norme reconnue et adéquate pour la taille du bâtiment doit être prévu. Il doit comprendre :
  - Points d'alarme incendie à chaque étage, adjacent à la sortie de l'étage et aux sorties de secours vers l'extérieur
  - Systèmes sonores du même type, capables de produire au moins 75 dB à toutes les têtes de lit et 65 dB à tous les autres endroits
  - Panneau d'affichage placé (généralement à la réception) pour pouvoir être consulté par le personnel en permanence
  - Alimentation de secours par batteries, avec chargeur.
- Système de détection automatique des incendies lié au système d'alarme incendie, pour que le détecteur de fumée ou de chaleur déclenche automatiquement l'alarme incendie dans l'ensemble des :
  - Escaliers enfermés
  - Couloirs
  - Pièces à risque
  - Espaces publics principaux
  - Espaces vides
  - Pièces des clients
  - Appartements avec coin cuisine. Pour éviter les fausses alarmes, ils doivent être situés dans un lieu adéquat, et non pas à proximité immédiate du lieu de cuisson des aliments.
- Tous les détecteurs de fumée doivent être entretenus conformément aux instructions du fabricant.
- Une société compétente doit être employée pour réviser pleinement le système d'alarme, tous les ans, et inspecter les conduits tous les 6 mois. Ces informations doivent être consignées dans le journal de maintenance.
- Le système d'alarme incendie doit être testé régulièrement, pour vérifier qu'il fonctionne correctement. Toute mesure corrective doit être consignée, avec les résultats des tests, dans le journal de maintenance. Un point d'alarme incendie séparé doit être utilisé pour chaque test.
- Au moins 2 exercices d'évacuation (1 de jour et 1 de nuit) doivent être effectués chaque année et les informations doivent être consignées dans le journal de maintenance.

Équipement anti-incendie

- Une couverture anti-feu doit être prévue lorsqu'il est autorisé de faire cuire des aliments. Elle doit être placée sur un mur, à un endroit facile d'accès à tout moment.
- Un extincteur généraliste, de taille suffisante, facile d'accès dans les pièces ou les appartements, doit être prévu tous les 30 m.
- Les extincteurs doivent être placés sur le mur, à côté des sorties d'étage, avec la poignée ou autre dispositif de transport de l'extincteur situé environ à 1 m du sol. Ils doivent faire l'objet d'une vérification annuelle et être remplacés s'ils ont été vidés.
- Les pièces à risque doivent contenir un équipement adéquat de lutte contre les incendies, notamment une couverture anti-feu dans la cuisine.
- Tous les équipements de lutte contre les incendies doivent être révisés selon les instructions du fabricant. Sinon, au moins une fois par an. Les résultats de la révision et toute mesure corrective prise doivent être consignés dans le journal de maintenance.

Éclairage d'urgence

Outre l'éclairage normal, un système d'éclairage d'urgence comprenant des unités autonomes, alimenté à régime lent par le secteur et conçu pour fonctionner en cas de panne de chaque circuit d'éclairage, local pendant au moins 3 heures, doit être prévu aux emplacements suivants :

- Tous les couloirs
- Voies d'évacuation d'urgence
- Sorties
- Salles des commutateurs électriques
- Tous les escaliers
- Espaces publics
- Chemins isolés

Tout l'éclairage d'urgence doit être révisé chaque année par une personne compétente.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Panneaux et notifications

- Toutes les voies d'évacuation vers les sorties de secours doivent être indiquées à l'aide de panneaux de pictogrammes sur toute la longueur du trajet. Ces panneaux doivent inclure des flèches, si besoin est, et être placés à des endroits visibles.
- Toutes les portes de sortie vers l'extérieur, sauf l'entrée principale, doivent porter un panneau « Sortie » pour indiquer qu'il s'agit d'une sortie d'urgence. Ces panneaux doivent être placés soit directement au-dessus de la sortie, soit à côté.
- Des panneaux doivent indiquer, sauf quand c'est évident, la position de :
  - Équipement anti-incendie
  - Points d'alarme incendie
  - Point de rassemblement
- Des panneaux « Que faire en cas d'incendie » doivent être placés à l'arrière de toutes les portes de pièces des clients. Ils doivent être en anglais et autres langues pertinentes, avec un plan simplifié de l'étage. De plus, des informations sur le point de rassemblement (auquel les clients doivent se rendre en cas d'urgence) doivent être indiquées. Cette notification doit concerner la chambre ou l'espace spécifique où elle a été placée.

Pièces à risque

Toutes les pièces à risque doivent être séparées de l'hébergement des clients par une construction qui permet au moins 60 minutes de résistance au feu. Les pièces à risque sont :

- Blanchisserie
- Salles des commutateurs électriques
- Salles de stockage
- Salles des chaudières
- Cuisines
- Stockage en sous-sol
- Ateliers

Les portes anti-feu doivent se refermer automatiquement et offrir 60 minutes de résistance au feu dans toutes les pièces à risque.

Séparation du feu

- Tous les escaliers doivent être séparés du reste du bâtiment par des matières permettant au moins 30 minutes de résistance au feu.
- Toutes les portes donnant sur un escalier doivent résister au feu pendant au moins 30 minutes, se refermer automatiquement et arrêter la fumée efficacement.
- Les pièces qui donnent directement sur une cage d'escalier doivent résister au feu pendant 30 minutes, se refermer seules et arrêter efficacement la fumée.
- Toutes les portes qui séparent un sous-sol d'un escalier doivent résister au feu pendant au moins 60 minutes, se refermer automatiquement et arrêter la fumée efficacement.
- Les portes qui donnent sur un escalier ne doivent être maintenues ouvertes que par des dispositifs liés à une alarme incendie. Elles doivent se refermer immédiatement sur déclenchement de l'alarme ou du dispositif de détection des incendies.
- Les couloirs de plus de 30 m de long doivent être divisés par des portes à fermeture automatique et des cloisons afin de limiter la propagation de la fumée et d'éviter que le trajet entier devienne inutilisable. Les cloisons doivent être entre le sol et le vrai plafond du bâtiment. Si de faux plafonds ou des plafonds suspendus sont installés, ils doivent se prolonger à travers le vide, au-dessus du plafond, jusqu'au plafond structurel au-dessus.
- Dans tout le bâtiment, tous les tuyaux, trous ou conduits qui traversent les murs, sols, plafonds, etc., à compartiments et/ou résistants au feu doivent être en matières permettant au moins 30 minutes de résistance au feu.
- Si le bâtiment comporte un atrium, un système de ventilation entièrement compatible avec la sécurité incendie sera probablement requis. Un spécialiste doit être consulté à ce sujet.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Type de bâtiment 4

Les logements de type 4 sont des bâtiments avec au moins 4 niveaux (RDC et au moins 3 étages), avec des couloirs entièrement ouverts sur l'air libre.

Dans le cadre de ces recommandations techniques, le couloir doit être en forme de passage, balcon ou passerelle ouvert(e) à l'air libre. Si certaines parties des couloirs que les clients utiliseraient pour s'échapper sont fermées (ne sont pas à l'air libre), le bâtiment ne doit pas être considéré comme appartenant au type 4.



Moyens d'évacuation

- Généralement, au moins deux escaliers séparés sont nécessaires.
- Personne ne devrait être obligé de faire plus de 35 m avant d'atteindre un lieu sûr : l'air libre ou un escalier protégé.
- Toutes les voies d'évacuation, y compris les couloirs, les escaliers et les voies qui traversent des bars, restaurants ou espaces de divertissement, doivent être libres de toute obstruction, en permanence.
- Toutes les voies d'évacuation par escalier ou couloir doivent être dépourvues de matières combustibles : ameublement, etc.
- Les portes doivent s'ouvrir dans la direction de l'évacuation.
- Les portes ou les portails donnant sur des escaliers doivent être faciles à ouvrir de l'intérieur, en permanence, sans clé : ex. avec des barres de poussée.
- Les escaliers doivent donner directement sur l'extérieur, au RDC, et non pas sur un autre bâtiment ou une pièce.
- Les portes d'entrée des chambres et des appartements doivent être faciles à ouvrir, depuis l'intérieur, en permanence.
- Aucune porte de sortie vers l'extérieur ne doit être obstruée. En cas de risque d'obstruction (stationnement, stockage, obstacle externe, etc., des précautions doivent être prises pour l'éviter, par exemple avec un panneau « Ne pas bloquer l'issue de secours ».
- Aucune pièce à haut risque (chaudières, cuisines, etc.) ne doit donner sur un escalier.
- Des rampes doivent être prévues dans tous les escaliers (internes et externes) pour permettre aux clients de descendre. Si un escalier mesure au moins 1,2 m de large, une rampe doit être prévue de chaque côté.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Avertissement incendie

- Un système d'alarme incendie d'une norme reconnue et adéquate pour la taille du bâtiment doit être prévu. Il doit comprendre :
  - Points d'alarme incendie à chaque étage adjacent à la sortie de l'étage et aux sorties de secours vers l'extérieur. En outre, 5 points d'alarme doivent être prévus, pour qu'il ne faille pas faire plus de 30 m pour activer l'alarme
  - Systèmes sonores de type courant, capables de produire au moins 75 dB à toutes les têtes de lit et 65 dB à tous les autres endroits
  - Écran d'affichage placé à un endroit (généralement à la réception) pour pouvoir être consulté par le personnel en permanence
  - Alimentation de secours par batteries, avec chargeur
- Système de détection automatique des incendies lié au système d'alarme incendie de façon à ce que le détecteur incendie déclenche automatiquement l'alarme incendie dans l'ensemble des :
  - Escaliers enfermés
  - Couloirs
  - Pièces à risque
  - Espaces publics principaux
  - Espaces vides
  - Pièces des clients
  - Appartements avec coin cuisine. Pour éviter les fausses alarmes, ils doivent être situés dans un lieu adéquat, et non pas à proximité immédiate du lieu de cuisson des aliments.
- Tous les détecteurs de fumée doivent être entretenus conformément aux instructions du fabricant.
- Une société compétente doit être employée pour réviser pleinement le système d'alarme, tous les ans, et inspecter les conduits tous les 6 mois. Ces informations doivent être consignées dans le journal de maintenance, ainsi que toutes les mesures correctives.
- Le système d'alarme incendie doit être testé régulièrement, pour vérifier qu'il fonctionne correctement. Toute mesure corrective doit être consignée, avec les résultats des tests, dans le journal de maintenance. Un point d'alarme incendie séparé doit être utilisé pour chaque test.
- Au moins 2 exercices d'évacuation (1 de jour et 1 de nuit) doivent être effectués chaque année et les informations doivent être consignées dans le journal de maintenance.

Équipement anti-incendie

- Une couverture anti-feu doit être prévue lorsqu'il est autorisé de faire cuire des aliments. Elle doit être placée sur un mur, à un endroit facile d'accès à tout moment.
- Un extincteur généraliste, de taille suffisante, facile d'accès dans les pièces ou les appartements de client, doit être prévu tous les 30 m.
- Les extincteurs doivent être placés sur le mur, à côté des sorties d'étage, avec la poignée ou autre dispositif de transport de l'extincteur situé environ à 1 m du sol. Ils doivent faire l'objet d'une vérification annuelle et être remplacés s'ils ont été vidés.
- Les pièces à risque doivent contenir un équipement adéquat de lutte contre les incendies, notamment une couverture anti-feu dans la cuisine.
- Tous les équipements de lutte contre les incendies doivent être révisés selon les instructions du fabricant. Sinon, au moins une fois par an. Les résultats de la révision et toute mesure corrective prise doivent être consignés dans le journal de maintenance.

Éclairage d'urgence

Outre l'éclairage normal, un système d'éclairage d'urgence comprenant des unités autonomes, alimenté à régime lent par le secteur et conçu pour fonctionner en cas de panne de chaque circuit d'éclairage local pendant au moins 3 heures, doit être prévu aux emplacements suivants :

- Tous les couloirs
- Voies d'évacuation d'urgence
- Sorties
- Salles des commutateurs électriques
- Tous les escaliers
- Espaces publics
- Chemins isolés

Tout l'éclairage d'urgence doit être révisé chaque année par une personne compétente.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Panneaux et notifications

- Toutes les voies d'évacuation vers les sorties de secours doivent être indiquées à l'aide de panneaux de pictogrammes sur toute la longueur du trajet. Ces panneaux doivent inclure des flèches, si besoin est, et être placés à des endroits visibles.
- Toutes les portes de sortie vers l'extérieur, sauf l'entrée principale, doivent porter un panneau « Sortie » pour indiquer qu'il s'agit d'une sortie d'urgence. Ces panneaux doivent être placés soit directement au-dessus de la sortie, soit à côté.
- En outre, des panneaux doivent indiquer, sauf quand c'est évident, la position de :
  - Équipement anti-incendie
  - Points d'alarme incendie
  - Point(s) de rassemblement
- Des panneaux « Que faire en cas d'incendie » doivent être placés à l'arrière de toutes les portes de pièces des clients. Ils doivent être en anglais et autres langues pertinentes, avec un plan simplifié de l'étage. De plus, des informations sur le point de rassemblement (auquel les clients doivent se rendre en cas d'urgence) doivent être indiquées. Cette notification doit concerner la chambre ou l'espace spécifique où elle a été placée.

Pièces à risque

Toutes les pièces à risque doivent être séparées de l'hébergement par une construction qui permet au moins 60 minutes de résistance au feu. Les pièces à risque sont :

- Blanchisserie
- Salles des commutateurs électriques
- Salles de stockage
- Salles des chaudières
- Cuisines
- Stockage en sous-sol
- Ateliers

Les portes anti-feu doivent se refermer automatiquement et offrir 60 minutes de résistance au feu dans toutes les pièces à risque.

Séparation du feu

- Tous les escaliers doivent être séparés du reste du bâtiment par des matières permettant au moins 30 minutes de résistance au feu.
- Toutes les portes donnant sur un escalier doivent résister au feu pendant au moins 30 minutes, se refermer automatiquement et arrêter la fumée efficacement.
- Les pièces qui donnent directement sur une cage d'escalier doivent résister au feu pendant 30 minutes, se refermer seules et arrêter la fumée.
- Toutes les portes qui séparent un sous-sol d'un escalier doivent résister au feu pendant au moins 60 minutes, se refermer automatiquement et arrêter la fumée efficacement.
- Les portes qui donnent sur un escalier ne doivent être maintenues ouvertes que par des dispositifs liés à une alarme incendie. Elles doivent se refermer immédiatement sur déclenchement de l'alarme ou du dispositif de détection des incendies.
- Les couloirs fermés à l'air libre de plus de 30 m de long doivent être divisés par des portes à fermeture automatique et des cloisons afin de limiter la propagation de la fumée et d'éviter que le trajet entier devienne inutilisable. Les cloisons doivent être entre le sol et le vrai plafond du bâtiment. Si de faux plafonds ou des plafonds suspendus sont installés, ils doivent se prolonger à travers le vide, au-dessus du plafond, jusqu'au plafond structurel au-dessus.
- Dans tout le bâtiment, tous les tuyaux, trous ou conduits qui traversent les murs, sols, plafonds, etc., à compartiments et/ou résistants au feu doivent être en matières permettant au moins 30 minutes de résistance au feu.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Type de bâtiment 5

Les logements de type 5 sont des bâtiments avec au moins 4 niveaux (RDC et au moins 3 étages), avec des couloirs fermés à l'air libre. Les couloirs sont fermés entièrement ou majoritairement, sans ouverture sur l'air libre.



Moyens d'évacuation

- Généralement, au moins deux escaliers séparés sont nécessaires, avec un accès par des portes qui se referment automatiquement et arrêtent efficacement la fumée, avec une résistance au feu d'au moins 30 minutes à chaque étage. Les personnes ne devraient pas être obligées de faire plus de 35 mètres avant d'atteindre un lieu sûr : l'air libre ou un escalier protégé. Les couloirs en cul-de-sac ne doivent pas mesurer plus de 10 mètres.
- Toutes les voies d'évacuation par escalier ou couloir doivent être dépourvues de matières combustibles : ameublement, etc.
- Toutes les voies d'évacuation (couloirs, escaliers et voies traversant des bars, restaurants ou espaces de divertissement) doivent être libres, pour que leur largeur complète soit libre en permanence.
- Les portes ou les portails donnant sur des escaliers doivent être faciles à ouvrir de l'intérieur, en permanence, sans clé : ex. avec des barres de poussée.
- Les portes doivent s'ouvrir dans la direction de l'évacuation.
- En cas de doubles portes, un dispositif de sélection peut être nécessaire pour veiller à ce que les portes se ferment dans l'ordre correct.
- Tous les escaliers de secours doivent donner directement sur l'extérieur, au rez-de-chaussée, et non pas sur un autre bâtiment ou une pièce.
- Les portes d'entrée des chambres et des appartements doivent être faciles à ouvrir, depuis l'intérieur, en permanence.
- Aucune porte de sortie vers l'extérieur ne doit être obstruée. En cas de risque d'obstruction (stationnement, stockage, obstacle externe, etc., des précautions doivent être prises pour l'éviter, par exemple avec un panneau « Ne pas bloquer l'issue de secours ».
- Aucune pièce à haut risque (chaudières, cuisines, etc.) ne doit donner sur un escalier.
- Une fois qu'une personne a pris une voie d'évacuation externe, elle doit pouvoir terminer son évacuation sans avoir à entrer de nouveau dans le bâtiment ou à traverser un bâtiment ou une pièce.
- Des rampes doivent être prévues dans tous les escaliers (internes et externes) pour permettre aux clients de descendre. Si un escalier mesure au moins 1,2 m de large, une rampe doit être prévue de chaque côté.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Avertissement incendie

- Un système d'alarme incendie d'une norme reconnue et adéquate pour la taille du bâtiment doit être prévu. Il doit comprendre :
  - Points d'alarme incendie à chaque étage adjacent à la sortie de l'étage et aux sorties de secours vers l'extérieur. En outre, 5 points d'alarme doivent être prévus, pour qu'il ne faille pas faire plus de 30 m pour activer l'alarme.
  - Systèmes sonores de type courant, capables de produire au moins 75 dB à toutes les têtes de lit et 65 dB à tous les autres endroits
  - Écran d'affichage placé à un endroit (généralement à la réception) pour pouvoir être consulté par le personnel en permanence
  - Alimentation de secours par batteries, avec chargeur
- Système de détection automatique des incendies lié au système d'alarme incendie de façon à ce que le détecteur incendie déclenche automatiquement l'alarme incendie dans l'ensemble des :
  - Escaliers enfermés
  - Couloirs
  - Pièces à risque
  - Espaces publics principaux
  - Espaces vides
  - Pièces des clients
  - Appartements avec coin cuisine Pour éviter les fausses alarmes, ils doivent être situés dans un lieu adéquat, et non pas à proximité immédiate du lieu de cuisson des aliments.
- Tous les détecteurs de fumée doivent être entretenus conformément aux instructions du fabricant.
- Une société compétente doit être employée pour réviser pleinement le système d'alarme, tous les ans, et inspecter les conduits tous les 6 mois. Ces informations doivent être consignées dans le journal de maintenance.
- Le système d'alarme incendie doit être testé régulièrement, pour vérifier qu'il fonctionne correctement. Toute mesure corrective doit être consignée, avec les résultats des tests, dans le journal de maintenance. Un point d'alarme incendie séparé doit être utilisé pour chaque test.
- Au moins 2 exercices d'évacuation (1 de jour et 1 de nuit) doivent être effectués chaque année et les informations doivent être consignées dans le journal de maintenance.

Équipement anti-incendie

- Une couverture anti-feu doit être prévue lorsqu'il est autorisé de faire cuire des aliments. Elle doit être placée sur un mur, à un endroit facile d'accès à tout moment.
- Un extincteur généraliste, de taille suffisante, facile d'accès dans les pièces ou les appartements, doit être prévu tous les 30 m.
- Les extincteurs doivent être placés sur le mur, à côté des sorties d'étage, avec la poignée ou autre dispositif de transport de l'extincteur situé environ à 1 m du sol. Ils doivent faire l'objet d'une vérification annuelle et être remplacés s'ils ont été vidés.
- Les pièces à risque doivent contenir un équipement adéquat de lutte contre les incendies, notamment une couverture anti-feu dans la cuisine.
- Tous les équipements de lutte contre les incendies doivent être révisés selon les instructions du fabricant. Sinon, au moins une fois par an. Les résultats de la révision et toute mesure corrective prise doivent être consignés dans le journal de maintenance.

Éclairage d'urgence

Outre l'éclairage normal, un système d'éclairage d'urgence comprenant des unités autonomes, alimenté à régime lent par le secteur et conçu pour fonctionner en cas de panne de chaque circuit d'éclairage local pendant au moins 3 heures, doit être prévu aux emplacements suivants :

- Tous les couloirs
- Voies d'évacuation d'urgence
- Sorties
- Salles des commutateurs électriques
- Tous les escaliers
- Espaces publics
- Chemins isolés

Tout l'éclairage d'urgence doit être révisé chaque année par une personne compétente.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Panneaux et notifications

- Toutes les voies d'évacuation vers les sorties de secours doivent être indiquées à l'aide de panneaux de pictogramme sur toute la longueur du trajet. Ces panneaux doivent inclure des flèches, si besoin est, et être placés à des endroits visibles.
- Toutes les portes de sortie vers l'extérieur, sauf l'entrée principale, doivent porter un panneau « Sortie » pour indiquer qu'il s'agit d'une sortie d'urgence. Ces panneaux doivent être placés soit directement au-dessus de la sortie, soit à côté.
- Des panneaux doivent indiquer, sauf quand c'est évident, la position de :
  - Équipement anti-incendie
  - Points d'alarme incendie
  - Point de rassemblement
- Des panneaux « Que faire en cas d'incendie » doivent être placés à l'arrière de toutes les portes de chambre. Ils doivent être en anglais et autres langues pertinentes, avec un plan simplifié de l'étage. De plus, des informations sur le point de rassemblement (auquel les clients doivent se rendre en cas d'urgence) doivent être indiquées. Cette notification doit concerner la chambre ou l'espace spécifique où elle a été placée.

Pièces à risque

Toutes les pièces à risque doivent être séparées de l'hébergement des clients par une construction qui permet au moins 60 minutes de résistance au feu. Les pièces à risque sont :

- Blanchisserie
- Salles des commutateurs électriques
- Salles de stockage
- Salles des chaudières
- Cuisines
- Stockage en sous-sol
- Ateliers

Les portes anti-feu doivent se refermer automatiquement et offrir 60 minutes de résistance au feu.

Séparation du feu

- Tous les escaliers doivent être séparés du reste du bâtiment par des matières permettant au moins 30 minutes de résistance au feu.
- Toutes les portes donnant sur un escalier doivent résister au feu pendant au moins 30 minutes, se refermer automatiquement et arrêter la fumée efficacement.
- Les pièces qui donnent directement sur une cage d'escalier doivent résister au feu pendant 30 minutes, se refermer seules et arrêter efficacement la fumée.
- Toutes les portes qui séparent un sous-sol d'un escalier doivent résister au feu pendant au moins 60 minutes, se refermer automatiquement et arrêter la fumée efficacement.
- Les portes qui donnent sur un escalier ne doivent être maintenues ouvertes que par des dispositifs liés à une alarme incendie. Ces portes doivent se refermer immédiatement sur déclenchement de l'alarme ou du dispositif de détection automatique des incendies.
- Les couloirs fermés à l'air libre de plus de 30 m de long doivent être divisés par des portes à fermeture automatique et des cloisons afin de limiter la propagation de la fumée et d'éviter que le trajet entier devienne inutilisable. Les cloisons doivent être entre le sol et le vrai plafond du bâtiment. Si de faux plafonds ou des plafonds suspendus sont installés, ils doivent se prolonger à travers le vide, au-dessus du plafond, jusqu'au plafond structurel au-dessus.
- Dans tout le bâtiment, tous les tuyaux, trous ou conduits qui traversent les murs, sols, plafonds, etc., à compartiments et/ou résistants au feu doivent être en matières permettant au moins 30 minutes de résistance au feu.
- Si l'hébergement comporte un atrium, un système de ventilation entièrement compatible avec la sécurité incendie sera probablement requis. Un spécialiste doit être consulté à ce sujet.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Espaces discothèque et divertissements

Ces espaces nécessitent une attention particulière en matière de lutte anti-incendie.

Dans de nombreuses destinations, les autorités ont des exigences de sécurité spécifiques pour ces espaces, telles que le nombre de personnes maximum au même moment. Si tel est le cas, ces exigences doivent être respectées afin de se conformer aux réglementations locales.

Calculez le nombre de personnes pouvant être en sécurité dans ces espaces, en tenant compte de la surface, ainsi que du nombre et de la largeur des voies d'évacuation (issues de secours, escaliers, couloirs) que les personnes emprunteraient en cas d'urgence.

Moyens d'évacuation

- Il doit y avoir un nombre suffisant de sorties prévues pour la capacité de l'endroit.
- Toutes les voies d'évacuation par escalier ou couloir doivent être dépourvues de matières combustibles : ameublement, etc. Toutes les voies d'évacuation, y compris les couloirs, les escaliers et les voies qui traversent des bars, restaurants ou espaces de divertissement, doivent être libres de toute obstruction, en permanence.
- Les portes ou les portails donnant sur des escaliers doivent être faciles à ouvrir de l'intérieur, en permanence, sans clé : ex. avec des barres de poussée.
- Tous les escaliers de secours doivent donner directement sur l'extérieur, au rez-de-chaussée, et non pas sur un autre bâtiment ou une pièce.
- Une fois qu'une personne a pris une voie d'évacuation externe, elle doit pouvoir terminer son évacuation sans avoir à entrer de nouveau dans le bâtiment ou à traverser un bâtiment ou une pièce.
- Aucune porte de sortie vers l'extérieur ne doit être obstruée, de l'intérieur ou de l'extérieur. Pour éviter le stationnement d'une voiture, un stockage, un obstacle externe, etc., des panneaux à l'extérieur de la porte doivent indiquer que c'est une issue de secours et qu'elle ne doit pas être bloquée. Dans les cas extrêmes, il faut prévoir des barrières pour que les issues de secours finales ne soient pas obstruées de l'extérieur.
- Aucune pièce à haut risque (chaudières, cuisines, etc.) ne doit donner sur un escalier.
- Les personnes ne devraient pas être obligées de faire plus de 35 mètres avant d'atteindre un lieu sûr : l'air libre ou un escalier protégé.
- Toutes les portes situées sur des trajets d'évacuation de la discothèque ou de l'espace de divertissement doivent s'ouvrir dans la direction de l'évacuation. Parfois, il peut être nécessaire que les portes pivotent dans les deux sens.
- En cas de doubles portes, un dispositif de sélection peut être nécessaire pour veiller à ce que les portes se ferment dans l'ordre correct.
- Des rampes doivent être prévues dans tous les escaliers (internes et externes) pour permettre aux clients de descendre. Si un escalier mesure au moins 1,2 m de large, une rampe doit être prévue de chaque côté.
- Tout trajet d'évacuation (couloir, escalier et palier) sans lumière du jour doit avoir un éclairage permanent ou être activée par capteur de mouvement (sans appuyer sur des interrupteurs à minuterie). Les capteurs de mouvement doivent fonctionner dès que quelqu'un pénètre dans l'espace en question.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Avertissement incendie

- Un système d'alarme incendie d'une norme reconnue et adéquate pour la taille et le type de lieu doit être prévu. Il doit comprendre :
  - Points d'alarme incendie à chaque étage adjacent à la sortie de l'étage et aux sorties de secours vers l'extérieur. En outre, 5 points d'alarme doivent être prévus, pour qu'il ne faille pas faire plus de 30 m pour activer l'alarme.
  - Systèmes sonores de type courant, capables de produire un niveau audible d'au moins 5 dB au-dessus du bruit ambiant. Le système d'alarme incendie doit être testé pendant un spectacle et, si nécessaire, des systèmes sonores incendie supplémentaires doivent être prévus pour parvenir à ce niveau d'audibilité
  - Écran d'affichage placé à un endroit (généralement à la réception) pour pouvoir être consulté par le personnel en permanence
  - Alimentation de secours par batteries, avec chargeur.
- Pour que l'alarme incendie puisse être entendue, le système sonore de la discothèque ou de l'espace de divertissement doit être lié au système d'alarme incendie de façon à ce que le système sonore s'éteigne ou soit silencieux quand l'alarme incendie est activée.
- Système de détection automatique des incendies lié au système d'alarme incendie, de façon à ce que le détecteur incendie déclenche automatiquement l'alarme incendie. Les alarmes incendie doivent être placée de manières centrale, au niveau du plafond, et être prévues dans tout l'espace en question.
- Tous les détecteurs de fumée doivent être entretenus conformément aux instructions du fabricant.
- Une société compétente doit être employée pour réviser pleinement le système d'alarme, tous les ans, et inspecter les conduits tous les 6 mois. Ces informations doivent être consignées dans le journal de maintenance.
- Le système d'alarme incendie doit être testé régulièrement, pour vérifier qu'il fonctionne correctement. Toute mesure corrective doit être consignée, avec les résultats des tests, dans le journal de maintenance. Un point d'alarme incendie séparé doit être utilisé pour chaque test.
- Au moins 2 exercices d'évacuation doivent être effectués chaque année et les informations doivent être consignées dans le journal de maintenance.

Équipement anti-incendie

- Des couvertures anti-feu dans leur boîtier doivent être prévues sur scène et dans les vestiaires.
- Des extincteurs à poudre sèche doivent être placés dans l'ensemble de la discothèque ou de l'espace de divertissement, y compris en coulisses.
- Les extincteurs doivent être placés sur le mur, à côté des sorties d'étage, avec la poignée ou autre dispositif de transport de l'extincteur situé environ à 1 m du sol.
- Tous les équipements de lutte contre les incendies doivent être révisés selon les instructions du fabricant. Si ces instructions ne sont pas disponibles, l'équipement doit être révisé au moins une fois par an. Les résultats de la révision et toute mesure corrective prise doivent être consignés dans le journal de maintenance.

Éclairage d'urgence

Les portes de sortie doivent être éclairées par des unités d'éclairage d'urgence autonomes, constamment chargées à régime lent par l'alimentation secteur et placées au-dessus des portes.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Panneaux et notifications

- Toutes les voies d'évacuation vers les sorties de secours doivent être indiquées à l'aide de panneaux de pictogrammes sur toute la longueur du trajet. Ces panneaux doivent inclure des flèches, si besoin est, et être placés à des endroits visibles.
- Toutes les portes de sortie vers l'extérieur, sauf l'entrée principale, doivent porter un panneau « Sortie » allumé en permanence pour indiquer qu'il s'agit d'une sortie d'urgence. Ces panneaux doivent être placés soit directement au-dessus de la sortie, soit à côté.

Pièces à risque

- Des panneaux « Défense de fumer » doivent être placés au niveau de la scène, des vestiaires et des coulisses.
- Les portes anti-feu doivent se refermer automatiquement et offrir 60 minutes de résistance au feu dans les vestiaires et salles de stockage.
- Il faut éviter les moquettes / tapis, tapisseries texturées, dalles de polyuréthane et tissus dans les espaces discothèque / divertissements, sauf s'ils sont résistants au feu / ignifugés.
- Dans ces espaces, tout le mobilier à garniture doit être ignifugé / ininflammable.
- Un certificat doit être obtenu pour montrer que les matériaux d'ameublement sont résistants au feu ou ont été traités dans ce but.

Séparation du feu

- Tous les escaliers doivent être séparés du reste du bâtiment par des matières permettant au moins 30 minutes de résistance au feu.
- Toutes les portes donnant sur un escalier doivent résister au feu pendant au moins 30 minutes, se refermer automatiquement et arrêter la fumée efficacement.
- Les pièces qui donnent directement sur une cage d'escalier doivent résister au feu pendant 30 minutes, se refermer seules et arrêter la fumée.
- Toutes les portes qui séparent un sous-sol d'un escalier doivent résister au feu pendant au moins 60 minutes, se refermer automatiquement et arrêter la fumée efficacement.
- Les portes qui donnent sur un escalier ne doivent être maintenues ouvertes que par des dispositifs liés à une alarme incendie. Elles doivent se refermer immédiatement sur déclenchement de l'alarme incendie ou du dispositif de détection des incendies.
- Les couloirs fermés à l'air libre de plus de 30 m de long doivent être divisés par des portes à fermeture automatique et des cloisons afin de limiter la propagation de la fumée et d'éviter que le trajet entier devienne inutilisable. Les cloisons doivent être entre le sol et le vrai plafond du bâtiment. Si de faux plafonds ou suspendus sont installés, elles doivent se prolonger à travers le vide, au-dessus du plafond, jusqu'au plafond structurel au-dessus.
- Tous les tuyaux, trous ou conduits qui traversent les murs, sols, plafonds, etc., à compartiments et/ou résistants au feu doivent être en matières permettant au moins 30 minutes de résistance au feu.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Atrium

Un atrium est un espace ou une ouverture dans un bâtiment qui traverse un ou plusieurs niveaux. Les ouvertures situées entre chacun des étages n'ont pas à être alignées à la verticale (une ouverture au-dessus d'une autre), elles peuvent être décalées les unes des autres. Même si une cage d'escalier traverse un ou plusieurs étages, une cage d'escalier, ce n'est pas un atrium ni une cage d'ascenseur.

Faites particulièrement attention aux composants de sécurité incendie des atriums. Comme pour toutes les autres parties de ce guide technique, les utilisateurs doivent demander conseil à un consultant anti-incendie sur les sujets non maîtrisés ou avant de modifier la structure.

Conception de l'atrium

S'il est bien conçu, un atrium peut être sûr, comme avec toute autre conception de bâtiment. Des problèmes peuvent survenir s'il y a de nombreux espaces propices aux incendies dans l'atrium, comme les espaces de service ou publics.

Pour protéger contre les effets d'un incendie dans un atrium, il faut prévoir un système de contrôle de la fumée avec une bonne aération mécanique, associée à des gicleurs automatiques pour donner l'alarme le plus tôt possible afin que le bâtiment soit évacué. C'est un domaine où il faut consulter des experts.



Composants de sécurité

Les systèmes de contrôle de la fumée doivent être révisés tous les ans par un technicien compétent, qui doit délivrer un certificat de bon état de marche. Les résultats de toutes les révisions doivent aussi être consignés dans le journal de maintenance. Il ne faut pas supposer que la présence d'ouvertures d'aération permanentes dans le toit suffira à fournir une aération adéquate en cas d'incendie.

Le mobilier et autres matériaux inflammables à la base d'un atrium augmentent les risques d'incendie. Pour réduire ce risque, il est conseillé de supprimer ou réduire leur quantité.

Dans les espaces à haut risque tels que les espaces de service ou publics de l'atrium, le risque peut être fortement réduit en séparant ces espaces de l'atrium à l'aide de cloisons ignifugées et de portes à fermeture automatique. Une autre méthode efficace de réduction de risque consiste à séparer les zones à haut risque de l'atrium à l'aide de volets anti-feu automatiques et à utiliser des gicleurs automatiques.

Si les chambres de client ouvrent directement sur l'allée de l'atrium, les portes menant à ces chambres doivent résister au feu, ou du moins arrêter la fumée, et se refermer automatiquement, ce qui réduit le risque qu'un incendie dans les chambres n'affecte l'atrium.

Si la distance entre les chambres et l'atrium jusqu'à l'air libre ou une cage d'escalier protégée est supérieure à 18 m, elle peut être ramenée à un niveau raisonnable en prévoyant un moyen d'évacuation supplémentaire. Pour les pièces situées au-dessous ou au-dessus du RDC, cela peut consister à prévoir un escalier supplémentaire. Pour les pièces situées au RDC, il faudra peut-être prévoir une issue de secours supplémentaire entre l'atrium et l'air libre.

Si des pièces donnent sur les couloirs qui partent de l'atrium, ils devront avoir une voie d'évacuation protégée, indépendante de l'atrium.

Si des couloirs mènent à l'atrium, ils doivent en être séparés par des portes résistantes au feu, ou du moins à la fumée, et à fermeture automatique. Cela réduira le risque que la fumée d'un incendie dans l'atrium se propage aux couloirs ou qu'un incendie dans les couloirs n'entre dans l'atrium.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Grands immeubles

Ces dernières années, on a construit de grands immeubles contenant de nombreux étages. Ces grands immeubles peuvent contenir une grande diversité d'unités de différentes tailles et utilisations : bureaux, hébergements touristiques, logements et centres de loisirs. Des dispositions anti-incendie différentes doivent être prévues.

Des experts doivent être consultés.



Revêtement externe

Le revêtement externe des bâtiments doit résister au feu et être conforme aux normes de sécurité anti-incendie locales. La certification des matériaux utilisés doit être exigée auprès de la direction du bâtiment ou du fabricant du revêtement afin d'identifier la résistance au feu du matériau.

Pour les revêtements de bâtiments neufs ou ajoutés à des bâtiments existants, il faut demander conseil à des experts et obtenir une certification sur les matériaux utilisés pour confirmer leur résistance au feu.

Personnes à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite ou nécessitant une assistance en cas d'urgence peuvent être des personnes handicapées, avec des besoins particuliers, des problèmes d'apprentissage ou de comportement qui ne peuvent pas, pour toute raison, réagir comme une personne sans assistance, ou bien des personnes handicapées en raison de l'environnement, par exemple des voyageurs âgés seuls, des femmes enceintes ou des familles avec de petits enfants.

Dispositions particulières

En termes de sécurité incendie, des dispositions particulières doivent être prises pour aider les personnes qui, par exemple :

- Sont aveugles ou malvoyantes, sourdes ou malentendantes
- Ne peuvent pas reconnaître un signal d'alarme incendie
- Ne peuvent pas lire les instructions à suivre en cas d'incendie
- Peuvent nécessiter une aide spécifique pour évacuer un bâtiment

Procédure écrite

Une procédure écrite doit détailler les mesures à suivre pour aider les personnes à mobilité réduite et ayant besoin d'assistance en cas d'urgence.

Cette procédure doit comprendre :

- Types de dispositions d'évacuation et mesures que le personnel doit suivre
- Plan d'évacuation
- Zones de refuge
- Formation du personnel
- Solutions pratiques identifiées
- Toute autre formation pertinente pour faciliter l'évacuation des locaux

Le personnel doit conserver les informations sur l'emplacement des clients afin d'agir rapidement et d'informer les services d'urgence sur les dispositions mises en place en cas d'urgence.

Dans le cadre d'un programme de formation régulier, le personnel doit aussi être informé des procédures et de l'utilisation des équipements spécialisés.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Informations techniques supplémentaires en cas d'incendie

Afin de compléter les composants de sécurité présentés pour les différents types de bâtiments, cette section donne des détails supplémentaires concernant certains sujets complexes, avec d'autres points à considérer, comme les boutiques.



Conception et agencement du bâtiment

Bâtiments à couloir ouvert

Ce sont des bâtiments où les couloirs sont ouverts à l'air libre. Dans le cadre de ce guide technique, les couloirs doivent être en forme de passage, balcon ou passerelle ouvert(e) à l'air libre. Si certaines parties des couloirs que les clients utiliseraient pour s'échapper sont fermées (ne sont pas à l'air libre), le bâtiment ne doit pas être considéré comme appartenant au type 2 ou 4.

Bâtiments à couloir fermé

L'accès aux chambres des clients se fait depuis l'intérieur du bâtiment, directement à partir d'un escalier, d'un couloir ou d'une autre pièce. Les bâtiments qui ne sont que partiellement fermés doivent être inclus dans cette catégorie et être considérés comme des bâtiments de type 3 ou 5. Si un bâtiment est fermé, la fumée ne peut pas se propager aussi facilement en cas d'incendie.

Hébergements individuels ou petits bâtiments (Type 1)

Ces bâtiments, similaires à une maison ou un bungalow, accueillent généralement peu de personnes dans un environnement familial au lieu d'un hôtel ou pension. Les petits bâtiments n'ont en général pas de personnel. Les chalets de ski n'appartiennent pas à cette catégorie, en principe, car ils sont prévus avec du personnel.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Escaliers

Un escalier peut être considéré comme aéré et sans risque d'accumulation de fumée s'il est entièrement extérieur au bâtiment ou si une bonne ventilation est assurée à travers un mur externe à chaque étage.

Tout bâtiment ayant des étages doit avoir au moins deux escaliers menant à l'air libre au RDC. Dans les bâtiments fermés ayant au moins 1 étage, les escaliers doivent aussi être protégés. De plus, les personnes ne doivent pas parcourir plus de 35 m pour atteindre un lieu sûr (dehors) ou un escalier protégé.

Le nombre d'escaliers peut être considéré acceptable si :

- Il y a au moins deux escaliers
- Il n'y a aucun couloir en cul-de-sac de plus de 10 m de long
- Il n'est pas nécessaire de parcourir plus de 35 m pour atteindre un escalier

Si les conditions ci-dessus ne sont pas respectées, peut être nécessaire de faire une évaluation de risque et de prévoir des escaliers supplémentaires.

Escaliers protégés

Les escaliers utilisés comme moyens d'évacuation doivent être protégés contre les incendies, au moyen d'une cage d'escalier prévue à cet effet. Ces escaliers doivent être accessibles par des portes ignifugées à fermeture automatique. Les portes de ces escaliers ne peuvent être tenues ouvertes que par des dispositifs liés au système d'alarme incendie afin de les refermer automatiquement en cas d'activation.

Escaliers d'évacuation

Les escaliers d'évacuation sont les escaliers qui desservent tous, ou presque tous, les niveaux d'un bâtiment et sont considérés comme un moyen d'évacuation, y compris les escaliers principaux, d'accès et pour le personnel. Ils doivent être d'une largeur min. de 80 cm, avec une rampe (de chaque côté si la largeur est supérieure à 1,2 m).

Sauf pour l'escalier principal, tous les escaliers d'évacuation doivent donner directement sur l'air libre, via une zone sûre au RDC.

Pour cela, une sortie doit être disponible directement à partir de l'escalier, ou d'une cage d'escalier, pour donner sur l'air libre, sans passer par une pièce ou une autre zone du bâtiment afin d'atteindre l'air libre.

Remarque : Si cela est impossible, il faut au moins qu'un trajet protégé permette de passer de la cage d'escalier à l'air libre.

L'escalier principal doit donner près de l'entrée principale, dans une zone à faible risque d'incendie. Sinon, il faut prévoir une certaine protection contre le feu.

Les escaliers constituent le seul moyen d'évacuation acceptable à partir des étages supérieurs d'un bâtiment en cas d'incendie. Les toboggans, les échelles verticales, etc., ne sont pas des moyens d'évacuation acceptables.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Moyens d'évacuation

Voies d'évacuation

Toutes les portes situées le long des voies d'évacuation doivent être déverrouillées, pouvoir être ouvertes à tout moment et s'ouvrir dans la direction de l'évacuation.

Les portes de sorties vers l'extérieur (sorties de secours) ne doivent pas être verrouillées autrement que par un mécanisme de fermeture agréé tel qu'une barre de poussée. Aucune clé ne doit être nécessaire.

Toutes les voies d'évacuation doivent mener indépendamment à l'air libre ou, du moins, à une zone sûre en RDC.

Toutes les voies d'évacuation (couloirs, escaliers et voies qui traversent des bars, restaurants ou espaces de divertissement) doivent être sans obstruction, pour que leur largeur complète soit libre en permanence.

Lorsque vous vérifiez les voies d'évacuation, à tous les niveaux (supérieurs, RDC et sous-sol), suivez les panneaux « Sortie » et les panneaux directionnels vers la sortie. Allez dehors pour vérifier que les portes de sortie vers l'extérieur s'ouvrent facilement et que vous pouvez sortir du bâtiment pour aller jusqu'à un lieu sûr.

Voies d'évacuation à partir des chambres

En sortant de leur chambre, les clients doivent pouvoir tourner à gauche ou à droite pour évacuer. Sinon, la voie est appelée couloir en cul-de-sac.

La longueur maximale d'un couloir en cul-de-sac dans un bâtiment doit être de 10 m. Ces 10 m sont mesurés entre la chambre du client et une voie d'évacuation alternative ou un escalier protégé, ou un lieu sûr à l'air libre.

Les portes des chambres situées dans des couloirs en cul-de-sac doivent se refermer automatiquement et arrêter la fumée efficacement.

Voies d'évacuation des espaces publics

Une voie d'évacuation alternative doit être prévue à partir de tous les espaces publics, sauf les très petites pièces. Il doit y avoir au moins deux voies vers l'air libre. S'il faut prévoir une porte de sortie supplémentaire pour les espaces publics, elle doit être située à l'écart des portes existantes pour qu'elles ne soient pas toutes condamnées par un incendie en même temps.

Si le bâtiment a un sous-sol contenant des espaces utilisés par les clients, il faut prévoir au moins deux autres sorties du sous-sol.

Voie protégée

Une voie protégée est un passage ou un couloir prévu entre le pied d'un escalier d'urgence et la porte de sortie finale, séparée du reste du bâtiment par une construction ignifugée. Les cloisons ou murs formant la voie protégée et toute porte qui donne sur cette voie doit résister au moins 30 min au feu. Les portes doivent se refermer automatiquement. Toutes les impostes situées au-dessus des portes ignifugées et des ouvertures vitrées donnant sur la voie protégée doivent résister au moins 30 min au feu et être dans des cadres fermés et fixés.

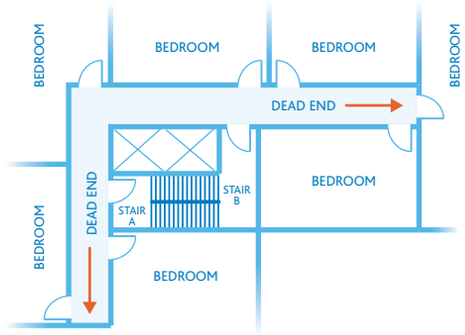


Fig. 1 : Couloir en cul-de-sac

© 2023 ABTA - The Travel Association

Compartimentation / séparation

Propagation de la fumée

Les couloirs de plus de 30 m de long doivent être divisés par des portes à fermeture automatique et des cloisons afin de limiter la propagation de la fumée. Ces portes permettent de réduire la distance à parcourir pour évacuer en étant exposé aux effets de la fumée. De plus, elles limitent les dommages causés par la fumée en cas d'incendie dans un bâtiment.

Les cloisons anti-fumée doivent traverser le couloir et atteindre le vrai plafond. Si de faux plafonds ou suspendus sont installés, elles doivent se prolonger à travers le vide, au-dessus du plafond, jusqu'au plafond structurel au-dessus.

Portes anti-fumée

Toutes les portes protégeant des voies d'évacuation comme les portes d'escalier, les autres portes à fermeture automatique et les portes de chambre des couloirs en cul-de-sac, doivent arrêter la fumée. Pour cela, il faut poser des joints anti-fumée. Les portes ignifugées doivent aussi arrêter la fumée.

Mécanismes de porte à blocage magnétique

Les portes qui protègent ou séparent les espaces pour ralentir les incendies doivent être fermées en permanence. Cependant, pour le fonctionnement quotidien, il est souvent pratique de laisser ces portes ouvertes.

Des mécanismes magnétiques sont souvent utilisés pour maintenir ces portes ouvertes. L'activation de l'alarme incendie doit déclencher ces mécanismes pour refermer les portes immédiatement. Cette fermeture doit toujours se produire au début de tout système d'alarme. Il ne faut pas utiliser de crochet de cabine, de cales ni autres dispositifs empêchant cette fermeture automatique.

Les portes doivent être testées régulièrement pour veiller à ce qu'elles se ferment correctement contre les joints et qu'il n'y ait pas de déformation des portes.

Système d'avertissement d'incendie

Alarme incendie

Il faut prévoir un système d'alarme dans tous les bâtiments afin d'avertir les occupants des dangers en cours, pour qu'ils se mettent en sûreté.

Dans les petits bâtiments ouverts ou les complexes de petits bâtiments ouverts, un système d'avertissement manuel simple, comme un gong, une cloche, un klaxon, un sifflet ou autre peut suffire. Les systèmes d'avertissement manuels doivent être audibles dans tout le bâtiment ou, dans les complexes, se trouver à max. 30 m de chaque bâtiment.

Pour les autres types, un système d'avertissement électrique doit être prévu et se composer des éléments suivants :

- Points d'alarme manuels
- Panneau de commande avec batterie de secours
- Systèmes sonores

Il peut aussi inclure :

- Détection automatique des incendies
- Mécanismes magnétiques de fermeture des portes
- Systèmes de contrôle des aérations
- Dispositifs d'assistance aux personnes à mobilité réduite

Points d'alarme incendie manuels

Souvent, il faut briser une vitre pour les activer. Toutes les alarmes incendie automatiques doivent avoir des points d'alarme manuels. Le système le plus courant est un boîtier fixé au mur, généralement de couleur rouge, avec une vitre à briser ou une plaque en polycarbonate. Ils doivent être situés sur les voies d'évacuation, les couloirs et les paliers, près des zones à risque et de toutes les sorties.

Un occupant ne devrait pas avoir à faire plus de 30 m avant de pouvoir déclencher l'alarme. Il devrait être possible de donner l'alarme tout en évacuant le bâtiment, au lieu de devoir retourner dans le bâtiment.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Systèmes sonores

Tous les systèmes sonores d'un dispositif spécifique doivent être identiques. Les cloches, sirènes, klaxons et systèmes électroniques sont aussi acceptables. Il n'y a pas de son spécifique requis du moment que tous les systèmes sonores font le même bruit. Les systèmes sonores doivent être assez forts et situés à des endroits de façon à pouvoir être entendus dans tous les endroits du bâtiment, au-dessus du bruit ambiant. Cependant, ils doivent faire un bruit différent de celui d'autres alarmes utilisées dans un bâtiment.

Le niveau minimum d'un système sonore doit être de 65 dB. Dans les chambres, un niveau de 75 dB à la tête du lit doit être obtenu pour réveiller les clients qui dorment dans leur chambre si l'alarme retentit pendant la nuit. Si les systèmes sonores n'ont pas un volume suffisant, il vaut mieux en prévoir davantage plutôt que d'augmenter le volume des systèmes existants.

Remarque : Quand l'alarme retentit, les portes qui se referment peuvent affecter le volume sonore à certains endroits. Il faut en tenir compte lors du réglage du volume.

Panneau de commande et batterie de secours

Chaque système d'alarme intégré doit avoir un panneau de commande, qui peut varier en complexité. Il doit au moins contenir un boîtier avec divers voyants et indicateurs. Il existe des panneaux de commande très perfectionnés, informatisés, à contrôle automatique.

Le panneau de commande doit comprendre un système de batterie de secours qui l'alimente en cas de panne du secteur. Pour les petits systèmes, les batteries sont généralement intégrées, alors qu'elles sont séparées dans les systèmes plus grands ou anciens. Des batteries de secours doivent être disponibles.

Le panneau doit indiquer la position approximative des points d'activation ou têtes de détecteur. Généralement, les systèmes simples indiquent les zones d'activation, alors que les systèmes complexes indiquent précisément quel point d'activation ou tête de détecteur a été activé.

Le panneau de commande doit se trouver à un endroit qui peut être constamment surveillé, souvent à la réception ou dans une salle occupée constamment par un employé, pour que le personnel soit immédiatement averti. Sinon, le panneau de commande doit être déplacé ou bien un deuxième panneau doit être placé à un endroit constamment occupé par un employé.

Détection automatique des incendies

Ces systèmes, liés à un système anti-incendie, permettent de donner l'alarme le plus tôt possible en cas d'incendie.

Généralement, ce sont des détecteurs de fumée ou de chaleur placés dans l'ensemble du bâtiment. Les détecteurs de fumée conviennent mieux aux chambres, couloirs, zones publiques et bureaux. Les détecteurs de chaleur conviennent mieux aux salles de chaudières, cuisines, buanderies, ateliers et autres espaces pouvant contenir de la fumée, vapeur, poussière, etc.

Les alarmes domestiques de type fumée peuvent avertir rapidement les occupants de chambres et appartements avec coin cuisine en cas d'absence de détection automatique des incendies. Les détecteurs de fumée doivent être placés dans l'espace où l'on s'assoit. Il faut préférer ceux qui sont branchés sur secteur à ceux branchés sur pile. Si un détecteur domestique est utilisé, cinq éléments doivent être pris en compte :

- **Lieu :** pour que les fumées de cuisson n'activent pas le détecteur
- **Altération** : des dispositifs doivent empêcher leur altération
- **Vérification :** ils doivent être testés chaque semaine pour vérifier leur fonctionnement
- **Nettoyage :** ils doivent être passés à l'aspirateur régulièrement pour éliminer la poussière
- **Remplacement des piles :** les piles doivent être remplacées à la même date chaque année.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Généralement, les détecteurs de fumée des hébergements de client (sauf bâtiments de type 1) ne doivent être considérés que comme une mesure temporaire en attendant d'installer un système de détection automatique des incendies, car ils ne donnent qu'une alarme locale.

Gicleurs

Des systèmes de gicleurs peuvent être prévus dans l'ensemble du bâtiment ou seulement dans une partie. Un technicien compétent doit examiner le système chaque année. Un certificat confirmant le bon état du système doit être obtenu.

L'activation d'un gicleur active généralement le système d'avertissement anti-incendie à la manière des dispositifs électroniques. Les gicleurs ne remplacent pas de manière satisfaisante les systèmes de détection automatique comme les détecteurs de fumée ou de chaleur. En effet, les gicleurs ne sont activés que lorsque la température du bâtiment a déjà atteint un niveau élevé, alors que les détecteurs de fumée, notamment, sont activés très rapidement.

Éclairage d'urgence

Un éclairage d'urgence doit être prévu dans l'ensemble du bâtiment. Il doit permettre un éclairage adéquat en cas de panne de courant. Il se compose généralement de petites unités d'éclairage indépendantes, constamment chargées à régime lent par l'alimentation secteur. Il doit s'agir d'unités autonomes, reconnaissables par un voyant coloré situé sur la ou les unités intégrées au système d'éclairage artificiel normal, alimentées par une alimentation secondaire fiable. La charge constante à régime lent assure la charge complète des batteries qui alimentent ces unités d'éclairage en cas de panne de courant, afin qu'elles soient prêtes à fonctionner.

Un éclairage d'urgence doit être prévu pour fonctionner en cas de panne des circuits d'éclairage locaux, et non pas seulement en cas de panne de courant totale, si les circuits locaux sont endommagés par un incendie.

Souvent, des générateurs servent d'alimentation de secours en cas de panne de l'alimentation secteur. Les générateurs ne conviennent pas pour l'éclairage d'urgence (sauf s'ils fonctionnent en cas de panne d'un circuit local) car, généralement, ils ne se déclenchent qu'en cas de panne de courant générale.

L'éclairage d'urgence doit être testé une fois par mois et être vérifié par un technicien compétent une fois par an. Les résultats de tous les tests doivent être consignés dans le journal de maintenance.

Points de rassemblement

Ce sont des espaces signalés, situés à distance du bâtiment, où les personnes vont en cas d'évacuation. Ils doivent être à un endroit sûr, mais pas dans un lieu qui peut empêcher les services d'urgence de passer ou exposer les personnes à d'autres risques. Le ou les points de rassemblement signalés doivent être clairement indiqués sur les notifications de procédure d'urgence placées au dos des portes de chambre ou à l'entrée des appartements et espaces publics.

Procédures et exercices d'évacuation

Le but d'un exercice d'évacuation est de veiller à ce que tout le personnel soit conscient du rôle qu'il doit jouer en cas d'incendie ou d'incident, et de tester les voies d'évacuation conformément au plan d'évacuation.

Les exercices d'évacuation doivent être effectués au moins une fois par an, par le personnel de jour et de nuit, en simulant des conditions où au moins une voie d'évacuation du bâtiment est bloquée. Pendant ces exercices, un employé doit utiliser l'alarme incendie, puis la procédure à suivre en cas d'incendie doit être pratiquée aussi pleinement que les circonstances le permettent. Les clients doivent être informés à l'avance de la date et de l'heure des exercices.

DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Évacuation par phases

Les différentes parties de l'hébergement sont évacuées lors de phases contrôlées. Les parties les plus exposées doivent être évacuées en premier. Pour en savoir plus, consultez un expert.

Équipement anti-incendie

Il doit être accessible dans l'ensemble du bâtiment, prêt à être utilisé par le personnel formé à cet effet.

Extincteurs

Les extincteurs doivent être placés dans l'ensemble de tous les bâtiments. Leur emplacement doit être signalé sur les notifications d'instruction incendie, placées au dos des portes de chambre ou d'appartement, dans les couloirs, les espaces publics et à la réception. Dans l'idéal, ils doivent être placés tous les 30 m et, de préférence, près des sorties d'étage et des portes de sortie vers l'extérieur. Les révisions annuelles des extincteurs (effectuées par un technicien compétent) doivent être consignées dans le journal de maintenance, ainsi que les mesures correctives. Aucun extincteur ne doit être utilisé pour maintenir des portes ouvertes.

Les extincteurs doivent être vérifiés régulièrement, notamment :

- Examinez les jauges pour vérifier que l'extincteur n'est pas déchargé. S'il n'y a pas de jauge, soupesez les extincteurs. Lorsqu'ils sont chargés, la plupart des extincteurs sont assez lourds. S'ils semblent légers, ils sont sans doute vides et, donc, déchargés.
- Vérifiez que les joints ou les tiges de protection sont en place.
- Vérifiez que la date de test est indiquée sur l'extincteur et qu'il a été testé au cours des 12 derniers mois.
- Vérifiez que les extincteurs corrects sont disponibles.

Il existe différents extincteurs en fonction des types d'incendie.

1. **Eau :** convient aux feux de matériaux combustibles ordinaires tels que le bois, le tissu et le papier.
2. **Mousse :** convient aux feux de liquides inflammables ou de solides liquéfiables tels que l'essence, la paraffine, la peinture, les lubrifiants et les matières grasses.
3. **Poudre (multi-usage) :** convient aux feux de matériaux combustibles ordinaires tels que le bois, le tissu et le papier et / ou pour les liquides inflammables ou les solides liquéfiables tels que l'essence, la paraffine, la peinture, les lubrifiants et les matières grasses, et impliquant l'électricité.
4. **Dioxyde de carbone :** convient aux feux de liquides inflammables ou de solides liquéfiables tels que l'essence, la paraffine, la peinture, les lubrifiants, les matières grasses et impliquant l'électricité.



© 2023 ABTA - The Travel Association

Couverture anti-feu

Une couverture anti-feu doit être placée dans les cuisines et dans les hébergements qui comprennent une cuisine ou une kitchenette à l'usage des clients. Il existe deux types de couverture anti-feu : de niveau léger, pour les petits incendies dans les conteneurs de matières grasses de cuisine et dans les vêtements, et de niveau élevé, pour les usages industriels, lorsqu'une couverture doit empêcher la pénétration par des matériaux fondus.

Tuyaux d'arrosage

Ils doivent avoir une alimentation en eau, ainsi qu'une longueur et une flexibilité nécessaires pour faciliter l'extinction des incendies. Les tuyaux d'arrosage doivent être situés à des endroits faciles d'accès. Ils ne doivent pas être utilisés directement sur les équipements électriques alimentés. Les révisions annuelles des tuyaux d'arrosage (effectuées par un technicien compétent) doivent être consignées dans le journal de maintenance ainsi que les mesures correctives.

Colonnes sous pression et colonnes sèches

Les colonnes sous pression, également connues sous le nom de colonnes descendantes, sont des canalisations intégrées au bâtiment, contenant de l'eau en permanence, souvent provenant d'un réservoir situé sur le toit ou d'une alimentation en eau connectée à une pompe à incendie. Une colonne sèche est une canalisation intégrée au bâtiment, qui ne contient pas d'eau tant qu'elle n'est pas alimentée, généralement par les pompiers, à leur arrivée dans le bâtiment.

Vous trouverez à la fin de ce chapitre des modèles de feuilles de journal pour l'équipement anti-incendie.

Formation du personnel en cas d'incendie

Le directeur de l'établissement doit veiller à ce que tout le personnel reçoive une formation pour faire face aux situations d'urgence. Dans le cadre de ce processus, il est impératif que tout le personnel participe régulièrement à une formation sur les incendies. La formation du personnel fait partie intégrante d'une gestion efficace de la sécurité en cas d'incendie. Dans les situations d'urgence, les clients dépendent du personnel et de ses réactions.

Toutes les formations doivent être dispensées par une personne compétente et refléter les mesures à prendre en cas d'urgence dans l'hébergement.

- Les procédures incendie écrites pour le personnel doivent inclure :
  - Mesures à prendre lors de la découverte d'un incendie
  - Mesures à prendre lors de l'activation de l'alarme incendie
  - Comment donner l'alarme, en précisant l'emplacement des points d'alarme et du panneau indicateur des incendies
  - Emplacement des points de rassemblement
  - Méthode correcte pour appeler les pompiers
  - Emplacement et utilisation de l'équipement anti-incendie
  - Connaissance des voies d'évacuation, notamment des escaliers qui ne sont pas utilisés régulièrement
  - Connaissance du fonctionnement des fermetures de porte spécifiques aux évacuations
  - Sensibilisation à l'importance des portes anti-feu et au besoin de fermer toutes les portes au moment d'un incendie et si l'alarme retentit
  - Arrêt des machines et des processus et isolation des alimentations électriques, si besoin est : fours à gaz ou électriques dans les cuisines
  - Fonctionnement des portes d'évacuation qui ne sont pas utilisées régulièrement pour vérifier qu'elles fonctionnent correctement
  - Procédure d'évacuation de l'hébergement. Il faudra éviter d'utiliser les ascenseurs, tenir compte de toute disposition spécifique concernant les clients et le personnel à mobilité réduite, vérifier les espaces publics, informer et rassurer les clients, tout en les dirigeant vers les sorties et, le cas échéant, consulter le registre des clients et du personnel au point de rassemblement.
  - Précautions générales en cas d'incendie, pratiques et prévention des incendies.
- Certains employés doivent suivre des consignes précises en cas d'incendie :
  - Chefs de service
  - Personnel de cuisine
  - Personnel technique et de maintenance
  - Personnel de sécurité
  - Réceptionnistes
  - Personnel de bar et serveurs
- La formation du personnel doit être effectuée au moins deux fois par an pour le personnel de jour et tous les trois mois pour le personnel de nuit.
- Elle doit être basée sur des procédures anti-incendie écrites, ainsi que sur des mesures préventives spécifiques au personnel formé.
- Elle doit être spécifique aux locaux en question. Dans les grands hôtels, la direction doit posséder un plan d'action écrit dans le cadre de la procédure utilisée pour former le personnel. Ce plan doit tenir compte du fait que de nombreux incendies peuvent se produire la nuit, quand beaucoup de clients sont dans leur chambre, mais que peu de personnel est de service.
- Les formations doivent être dispensées par une personne compétente. Les éléments suivants doivent être couverts à chaque séance de formation avec, si possible, des exercices pratiques.
  - Les moyens d'évacuation doivent être montrés aux nouveaux membres du personnel. Ils doivent être informés de la procédure à suivre en cas d'incendie au début de leur emploi.
  - Les travailleurs temporaires et les personnes qui travaillent dans les locaux hors des heures normales, telles que les agents d'entretien et le personnel de bar, doivent recevoir une formation similaire.
  - Si certains membres du personnel ont une compréhension limitée de la langue nationale, la formation doit être dispensée de manière à ce qu'ils la comprennent.
- Toues ces formations et instructions doivent être consignées dans le journal de maintenance. Voici des exemples de ce qui doit être consigné :
  - Date de la formation ou de l'exercice
  - Durée
  - Nom du formateur
  - Nom des personnes assistant à la formation
  - Nature de la formation ou de l'exercice



© 2023 ABTA - The Travel Association

Journal de maintenance

Le journal incendie doit être conservé pendant au moins trois ans. Il contient des informations importantes et doit être conservé en lieu sûr, mais être à la disposition des pompiers, des experts d'assurance, des autorités locales et des voyagistes sur demande.

Matières combustibles

Les tissus et meubles utilisés dans les locaux sont des matières qui brûlent et, par conséquent, doivent être considérés comme des matières combustibles. Il existe différentes manières de réduire les risques entraînés par les matières et les substances qui brûlent, par exemple :

- Veiller à ce que les éléments combustibles soient rangés correctement et séparés des sources potentielles de feu comme les chaudières, les appareils électriques et à gaz.
- Réduire la quantité de matières combustibles telles que le papier et le plastique. Conserver les fournitures dans des réserves où le public n'est pas autorisé.

Veiller à ce que le personnel soit conscient des risques d'incendie potentiels et qu'une politique soit en place pour signaler les problèmes identifiés.

Boutiques

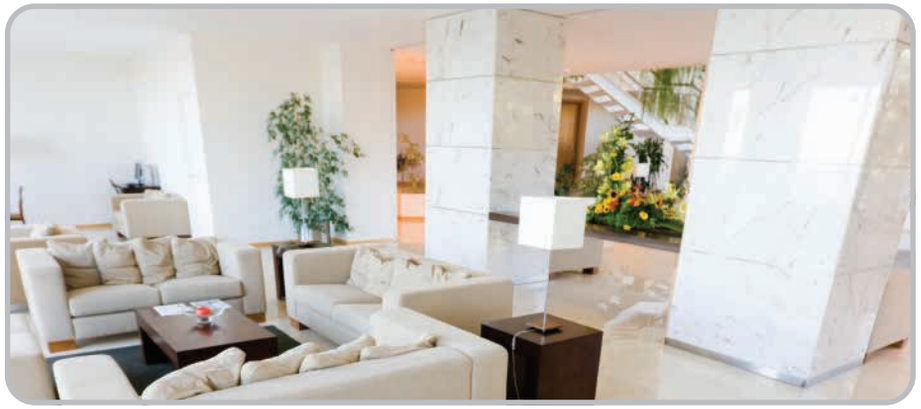
On trouve fréquemment des boutiques dans les hôtels. Il peut s'agir d'une petite boutique de cadeaux à la réception ou bien de ce qui peut être considéré comme un centre commercial. Souvent les boutiques contiennent beaucoup de matériaux inflammables.

Pour réduire les risques présentés par les boutiques, on peut prévoir des dispositifs anti-feu, comme les portes à fermeture automatique entre les boutiques et le reste de l'hôtel. Des détecteurs de fumée doivent être liés au système d'alarme afin de prévenir rapidement en cas d'incendie dans la boutique.

Cuisine

La graisse accumulée sur les filtres, dans la hotte aspirante et l'aération sont une cause majeure d'incendies en cuisine. Pour réduire le risque, cette graisse doit être régulièrement éliminée, au moins une fois par mois.

Les couvertures anti-feu, essentielles dans les cuisines, doivent être faciles d'accès, près des friteuses.



DEUX : SÉCURITÉ ANTI-INCENDIE

Éclairage d'urgence

Quotidiennement : effectuer une inspection visuelle pour vérifier que les lampes rouges sont allumées dans chaque installation. Toutes les défaillances doivent être enregistrées.

Annuellement : tout l'éclairage d'urgence doit être révisé annuellement par une personne compétente et toute mesure corrective doit être consignée sur un document.

Date	Emplacement ou nombre	Inspecté / testé par	Satisfaisant oui / non	Si non, informations sur les problèmes identifiés	Mesures prises pour corriger les problèmes	Signature

© 2023 ABTA - The Travel Association

Exercices d'évacuation en cas d'incendie

Deux fois par an : exercice d'évacuation. Les résultats de l'exercice, y compris la durée de l'évacuation, doivent être consignés.

Date de l'exercice	Informations sur l'exercice	Durée de l'évacuation	Problèmes signalés relatifs à l'exercice	Mesures correctives prises pour résoudre les problèmes relatifs à l'exercice	Signature

Équipement anti-incendie

Une fois par semaine : vérifier que tous les extincteurs, tuyaux d'arrosage et couvertures sont au bon endroit, libres d'accès. Tous les problèmes et mesures correctives doivent être consignés.

Une fois par an : entretien de l'équipement par une personne compétente. Tous les problèmes et mesures correctives doivent être consignés.

Date	Emplacement ou nombre	Inspecté / testé par	Satisfaisant oui / non	Si non, informations sur les problèmes identifiés	Mesures prises pour corriger les problèmes	Problème résolu oui / non	Date de correction du problème	Signature

© 2023 ABTA - The Travel Association

Moyens d'évacuation

Une fois par semaine, des inspections doivent être réalisées dans tout le bâtiment pour vérifier que :

- Toutes les voies d'évacuation sont libres
- Toutes les fermetures automatiques des portes fonctionnent correctement
- Toutes les portes anti-feu se referment entièrement et sont en bon état

Date	Lieu inspecté	Inspecté / testé par	Satisfaisant oui / non	Si non, informations sur les problèmes identifiés	Mesures prises pour corriger les problèmes	Problème résolu oui / non	Date de correction du problème	Signature

Détection de fumée et de chaleur

Tous les jours : inspection visuelle des détecteurs de fumée sans fil pour vérifier leur position.

Une fois par semaine : vérifier et tester les détecteurs de fumée et de chaleur. Tous les problèmes et mesures correctives doivent être consignés.

Deux fois par an : les détecteurs de fumée et de chaleur doivent être passés à l'aspirateur, pour éliminer la poussière des capteurs.

Une fois par an : changer les piles des détecteurs de fumée et de chaleur domestiques.

Date	Emplacement ou nombre	Inspecté / testé par	Satisfaisant oui / non	Si non, informations sur les problèmes identifiés	Mesures prises pour corriger les problèmes	Problème résolu oui / non	Date de correction du problème	Signature

© 2023 ABTA - The Travel Association

Formations

Deux fois par an : formation de tout le personnel par une personne compétente, à consigner sur le journal. Les formations doivent couvrir (liste non exhaustive) :

- Prévention des incendies
- Se préparer en cas d'incendie
- Évacuation
- Actions lors de l'activation de l'alarme
- Actions en cas de découverte d'un incendie

Date de la formation	Service ayant reçu la formation	Nom des employés participants	Contenu de la formation	Signature des participants	Signature du formateur

Formulaire de test de l'alarme incendie

Nom de l'établissement : Saison : Année :

Date du test	Heure du test	Emplacement du personnel	Activé oui / non	Lieu du point d'alarme activé	Si non – mesures prises pour corriger les problèmes	Signature

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION TROIS

Hygiène et sécurité alimentaires



Introduction

La section « Hygiène et sécurité alimentaires » de ce guide technique a été conçue pour aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs associés à identifier les mesures et procédures d'hygiène et de sécurité alimentaires les plus importantes dans tous les points de vente et cuisines. Les mesures proposées dans ce guide technique serviront de base pour établir un programme plus complet.

Les dispositions de cette section sont considérées comme présentant un niveau de sécurité alimentaire suffisant. Les prestataires et fournisseurs qui ne parviennent pas à les respecter doivent consulter un spécialiste et, si possible, améliorer leur installation.

Toute personne utilisant ce guide technique doit demander conseil à un consultant en hygiène et sécurité alimentaires sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Bien que la gestion quotidienne de l'hygiène alimentaire puisse être déléguée, le propriétaire et le gérant de l'hébergement ont la responsabilité générale de la sécurité et de l'hygiène alimentaires de leur hébergement. Il leur incombe de vérifier l'état du bâtiment et de l'équipement.

Ils doivent vérifier que les employés chargés de l'hygiène et de la sécurité alimentaires sont compétents et ont reçu la formation appropriée et que les procédures documentées mises en place sont appliquées.

Des pratiques strictes d'hygiène alimentaire sont essentielles pour les propriétaires et gérants d'établissement. Elles doivent permettre de maintenir un haut niveau de propreté des espaces de production, stockage et manutention des aliments, pour éviter leur contamination durant leur livraison, stockage, préparation, cuisson, réchauffage, service et distribution.

Elles doivent insister sur le fait que la direction de l'établissement est responsable en permanence de l'hygiène et de la sécurité alimentaires. Les bonnes entreprises ont des politiques et procédures strictes, comprises par tout le personnel, qui doit être formé et surveillé correctement.

Licences et certifications

Les hébergements doivent être gérés conformément aux obligations juridiques de leur pays. Si le pays où se trouve l'hébergement l'exige, le prestataire doit avoir une licence de sécurité alimentaire en cours de validité émise par une agence de certification reconnue ou une autorité locale adéquate.

Quelle que soit la taille du service alimentaire, les aliments servis et le style, les établissements doivent adopter un système de gestion adéquat. Cela n'a pas à être compliqué, mais le but principal est de gérer l'alimentation de manière diligente et prioritaire.

Organisation	Qui sont les principaux acteurs de la sécurité alimentaire ? Quelles sont leurs responsabilités ?
Aliments servis	Quels aliments présentent un risque élevé ?
Contrôles	Les contrôles sont-ils surveillés et consignés ? Le personnel est-il suffisamment formé ?



Gestion de la sécurité alimentaire

Gestion de la sécurité alimentaire avec un système HACCP

De quoi s'agit-il ?

La gestion de la sécurité alimentaire doit identifier les risques alimentaires, puis appliquer et surveiller les mesures de contrôle adéquates. Si elle est bien effectuée, elle limitera les risques de contamination, maladie et plaintes des clients.

Le système HACCP (analyse des risques et maîtrise des points critiques), qui sert de base à une bonne gestion alimentaire, permet de veiller à produire et servir des aliments de manière sûre et hygiénique.

Dans de nombreux pays, la loi exige que les entreprises de l'agroalimentaire appliquent les principes HACCP, notamment la législation de l'Union européenne.

Les aliments servis peuvent être achetés en conserve, frais, surgelés et réfrigérés. La façon dont ils sont gérés lors de leur réception, production et service est le point de départ du HACCP.

Quel en est le fonctionnement ?

Il faut commencer par analyser le flux des aliments, de l'achat au service, dans tous les domaines de l'établissement, pour identifier les risques, puis déterminer les points essentiels pour prévenir les maladies et les contaminations.

Les points identifiés comme étant essentiels sont appelés CCP (points de contrôle critiques). Les CCP sont des mesures strictes relatives au processus alimentaire, de l'achat au service, à appliquer pour prévenir et éliminer les risques et assurer la sécurité alimentaire.

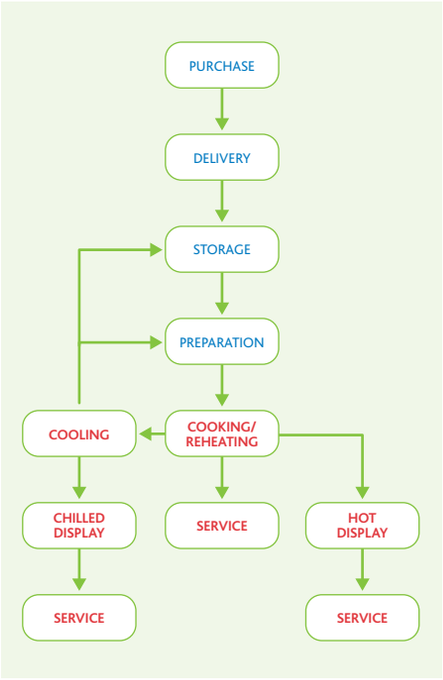
Une méthode simple consiste à dessiner le flux d'un aliment (ou élément de menu) précis, de la livraison au service.

Ensuite, il faut identifier les risques importants à contrôler à chaque étape de la production. Ceci permet de déterminer les CCP et les mesures à mettre en place à ces points-là.

Elles peuvent inclure, sans limitation :

- Contrôles de la température de stockage, cuisson, service, etc.
- Limite de temps
- Séparation
- Cuisson
- Réchauffage

Voici un exemple de schéma de flux montrant les CCP pour les viandes rôties (volaille, agneau, bœuf ou porc). Les zones en rouge sont des points de contrôle critiques où des mesures de contrôle doivent être mises en œuvre.



© 2023 ABTA - The Travel Association

CCP - Mesures de contrôle critiques

Cuisine et réchauffage :

- Durant la cuisine / le réchauffage, la température centrale atteint 75°C (167°F) pendant au moins 30 secondes.
- Pour les viandes d'agneau ou de bœuf servies saignantes, veillez à ce qu'elles soient bien cuites à 75°C (167°F)

Réfrigération :

- Les viandes cuites sont réfrigérées dans des conditions contrôlées
- Placer dans un surgélateur rapide quand la température descend à 63°C (145°F)
- Les aliments sont réfrigérés dans un surgélateur rapide à moins de 8°C (46°F) avant d'être placés dans un réfrigérateur

Vitrine réfrigérante :

- Les viandes précuites sont conservées à 8°C (46°F) ou moins, dans l'idéal à 5°C (41°F) ou moins

Vitrine chauffante :

- Les viandes réchauffées sont servies à 63°C (145°F) ou plus

Service :

- Les viandes froides sont services à 8°C (46°F) ou moins, dans l'idéal à 5°C (41°F) ou moins
- Les viandes réchauffées sont servies à 63°C (145°F) ou plus
- Les viandes cuites sont servies à 63°C (145°F) ou plus

Conditions préalables

Ces processus sont pertinents à chaque étape. Leurs mesures de contrôle sont généralement les mêmes, à la livraison ou au service final. Par exemple, les normes de contrôle des animaux nuisibles dans la zone de livraison doivent être les mêmes que celles des zones de préparation d'aliments. Généralement, les conditions préalables n'incluent pas de points de contrôle critiques (mais elles le pourraient) et doivent être traitées avec autant d'importance que les étapes du processus principal. Souvent les conditions préalables forment la base d'une bonne hygiène alimentaire, tout le long du processus de production alimentaire.

Conditions préalables		
Nettoyage	Lutte contre les animaux nuisibles	Structure et équipement
Personnel	Allergènes	Contamination par un corps étranger

Contamination des aliments

Outre les points de contrôle critiques de protection des aliments, des mesures strictes doivent être appliquées pour éviter toute contamination alimentaire. Les aliments peuvent être contaminés de nombreuses façons, par exemple :

- Contamination physique : cheveux, verre, emballage, etc.
- Contamination chimique : produits nettoyants, pesticides
- Contamination microbienne : bactéries nocives, virus
- Allergènes

Autres considérations

Le système de gestion de la sécurité alimentaire doit être documenté afin de montrer que les contrôles critiques ont été identifiés et que les dangers sont traités efficacement. Les archives doivent inclure le contrôle de la température, la lutte contre les animaux nuisibles, les formations, etc.

La formation est une partie essentielle du processus HACCP. Elle doit inclure les actions spécifiques nécessaires pour contrôler et surveiller les CCP. Tout le personnel concerné par la manipulation des aliments, de l'achat au service, doit être formé pour agir de manière sûre.

Le système HACCP doit inclure un processus de vérification. Pour cela, il faut tenir des registres précis sur les mesures de sécurité alimentaire prises (et les limites nécessaires) et vérifier leur maintien, au moyen d'audits réguliers.

La préparation et la production alimentaires doivent être effectuées selon les principes HACCP. Cela aidera potentiellement à réduire les risques de maladie pour les clients.

Pour en savoir plus, consulter le Codex Alimentarius international : **www.codexalimentarius.org**.

TROIS : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRES

Gestion

Toutes les normes de sécurité et qualité alimentaires, de santé et sécurité dans un établissement incombent au propriétaire et au gérant de l'établissement. La structure du personnel doit être claire et le personnel doit connaître ses responsabilités.

- La structure du personnel doit être documentée dans les services traiteur, aliments et boissons.
- Tous les postes traiteur, aliments et boissons doivent être décrits avec précision, afin de définir de bonnes pratiques d'hygiène, y compris les responsabilités d'enregistrement et de vérification des informations liées à l'hygiène alimentaire et HACCP.
- Le rôle du propriétaire et du responsable de l'hébergement, concernant la vérification régulière de ces pratiques alimentaires, doit être documenté.
- L'établissement doit avoir un plan d'action écrit à suivre en cas de maladie potentiellement liée à l'alimentation. Ce plan doit inclure le numéro de téléphone à jour des personnes concernées et, dans l'idéal, être approuvé par les autorités sanitaires locales et d'autres responsables officiels.

Procédures de gestion du personnel

Les employés chargés de la gestion de l'alimentation s'occupent du stockage, de la préparation, de la transformation et du service des aliments. Ils doivent avoir suivi une formation adéquate et maintenir de hauts niveaux d'hygiène personnelle. La ou les personnes responsables de l'élaboration et du maintien des procédures de gestion de la sécurité alimentaire, d'après les principes HACCP, doivent avoir suivi une formation adéquate.

- Le personnel peut apporter des bactéries et des virus qui entraînent un empoisonnement alimentaire. Les responsables doivent en être conscients pour prendre les mesures appropriées.
- Un dépistage du personnel qui manipule les aliments doit être envisagé, avec les conseils d'un spécialiste. Des registres doivent être tenus et surveillés.
- Il doit exister une procédure documentée de signalement de maladie, qui doit être communiquée à tout le personnel et respectée. Le personnel doit être informé des conséquences de non-signalement de maladie.
- Les employés atteints de vomissements et de diarrhée ne doivent pas être autorisés à être en contact avec les aliments et doivent attendre 48 heures sans symptômes avant de revenir travailler ou avoir reçu un certificat médical.
- Les employés qui ont une plaie infectée, un problème cutané ou la jaunisse doivent consulter un médecin avant d'entrer dans les espaces de préparation d'aliments.
- Un espace désigné, à l'écart des sites de préparation d'aliments, doit être prévu pour remplacer les vêtements extérieurs par des vêtements de travail. Cet espace doit être propre et rangé, et comporter un équipement pour se laver les mains.
- Il doit exister des toilettes réservées au personnel, qui doivent être tenues propres.
- Des lavabos doivent être disponibles, avec de l'eau chaude et de l'eau froide, du savon (de préférence antibactérien) et des serviettes en papier jetables ou un appareil de séchage à air chaud.
- Les toilettes ne doivent pas donner directement sur les espaces de préparation des aliments.
- Il doit y avoir un équipement de secourisme adéquat et suffisant, y compris des pansements étanches bleus ou de couleurs vives, faciles d'accès par ceux qui manipulent la nourriture.
- Le personnel qui ne travaille pas en cuisine ou dans des espaces liés aux aliments ne doit pas utiliser ces espaces ou les traverser.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Formation du personnel

Tout le personnel de gestion des aliments doit être formé, en théorie et avec des exercices pratiques, en fonction de son poste. Il faut lui montrer comment agir. L'efficacité des programmes de formation doit être surveillée régulièrement et ajustée si besoin est.

- Le personnel ne pourra maintenir un niveau de qualité élevé que s'il a été formé à le reconnaître, et doit suivre une remise à niveau tous les ans.
- Les employés doivent être surveillés et formés sur l'hygiène pour se conformer aux exigences d'hygiène associées à leur poste. La formation initiale doit être dispensée juste après l'embauche. Des mises à niveau doivent être prévues régulièrement, tant qu'ils travaillent dans l'établissement.
- Une formation pratique sur le lavage des mains doit être assurée. Il faut vérifier périodiquement que le personnel se lave correctement les mains.
- Le programme de formation doit être documenté et, dans l'idéal, approuvé par un organisme externe.
- Les formations doivent être consignées dans un registre, disponible sur demande.

Hygiène personnelle des employés

De bons équipements indiqueront aux employés les critères exigés par la direction. Il faut leur rappeler qu'ils s'occupent des clients et, donc, doivent maintenir un niveau d'hygiène personnelle exceptionnel.

Un lavage des mains efficace est très important pour empêcher les bactéries nocives de passer des mains du personnel aux aliments, surfaces de travail, équipements, etc.

- Les employés doivent être conscients de l'importance de se laver les mains régulièrement.
- Les employés en contact avec les aliments doivent laver leurs mains correctement, avec de l'eau chaude et du savon (de préférence antibactérien), recevoir une formation adéquate et être régulièrement encouragés à se laver les mains.
- Ils doivent laver leurs mains fréquemment, surtout en préparant des aliments crus ou prêts à être consommés. Les mains doivent être lavées, sous surveillance :
  - En début de journée de travail
  - En entrant dans l'espace de préparation des aliments
  - Après une pause ou un passage aux toilettes
  - Après avoir mangé, bu ou fumé
  - Après s'être mouché / essuyé le nez
  - Après s'être touché les cheveux
  - Avant de préparer des aliments
  - Après avoir touché des aliments crus comme la viande et les œufs
  - Entre les manipulations d'aliments crus, cuits ou prêts à manger
  - Après avoir touché des déchets alimentaires ou vidé une poubelle
  - Après avoir fait du nettoyage
- Les employés doivent se sécher les mains soigneusement sur des serviettes en papier jetables (les bactéries se propagent facilement sur les mains humides).
- Dans les espaces liés aux aliments, des lavabos doivent être accessibles, séparément des éviers. Ils doivent porter la mention « Réservé au lavage des mains » ou similaire, dans une langue comprise par le personnel.
- Des lavabos doivent être disponibles, avec de l'eau chaude et de l'eau froide, du savon (de préférence antibactérien) et des serviettes en papier jetables ou un appareil de séchage à air chaud.

TROIS : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRES

- Tout le personnel en contact avec les aliments doit recevoir un uniforme à placer par-dessus ses vêtements, lavable. Les affaires personnelles et vêtements extérieurs doivent être conservés séparément, à l'écart des espaces liés aux aliments.
- Les cheveux longs doivent être attachés et tous les employés doivent porter une protection sur leurs cheveux.
- Les ongles doivent être courts, propres et sans vernis.
- Les faux ongles doivent être interdits.
- Les montres et les bijoux (sauf les alliances) doivent être interdits (y compris les piercings visibles).
- Il doit être interdit de manger, de fumer et de cracher dans les espaces de préparation d'aliments.
- Toutes les coupures, plaies et états septiques doivent être couverts d'un pansement étanche bleu (ou autre couleur adéquate). Si la blessure présente un risque de contamination, un gant ou doigt étanche doit le couvrir.
- Les visiteurs doivent être surveillés, recevoir des vêtements de protection et suivre toutes les procédures d'hygiène.

L'eau et la glace

La sécurité inhérente de l'eau utilisée dans la production alimentaire est essentielle. L'eau utilisée pour préparer les aliments, nettoyer, produire de la glace ou boire doit être sûre.

Vous trouverez plus d'informations dans la section Gestion de l'eau de ce guide, mais voici quelques points de base.

- Toute l'eau utilisée dans les espaces glace et aliments doit respecter les valeurs indicatives fixées par l'OMS pour la qualité de l'eau de boisson: 4e édition intégrant le 1er et le 2e additif, OMS 2022.
- Les machines de fabrication de glace doivent être correctement raccordées à une alimentation en eau potable.
- Les machines à glace doivent être nettoyées et désinfectées en interne chaque semaine à l'aide de produits de qualité alimentaire ayant une fiche de sécurité.
- Le nettoyage de la saleté / moisissure sur les rabats et le tuyau de sortie doit être fait soigneusement.
- Pour servir des glaçons, utilisez une cuillère ou une pelle propre, en plastique ou en métal. N'utilisez pas d'objets cassables comme un verre ou une tasse en céramique. Les ustensiles non utilisés doivent être retirés de la machine à glace et conservés dans des récipients avec de l'eau et des produits chimiques compatibles avec l'alimentation.
- Il ne faut pas conserver de bouteille ou autre conteneur dans l'équipement de fabrication de glace.
- Des tests réguliers en interne sur la qualité de l'eau et de la glace, doivent être effectués. Les résultats et les mesures correctives éventuelles doivent être consignés et disponibles en cas d'inspection.
- Conservez les glaçons dans des récipients de qualité alimentaire propres, sans contamination.
- Dans tous les domaines de la préparation alimentaire, l'eau chaude et l'eau froide doivent être constamment disponibles.
- La température de l'eau chaude doit dépasser 50°C (122°F) et tous les robinets après environ 1 minute.

Les dangers liés à l'eau et à la glace incluent :

- Bactéries pathogènes, moisissures, algues, etc.
- Contamination bactérienne de la nourriture
- Contamination chimique
- Contamination physique.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Températures de l'alimentation

Les températures suivantes sont conseillées, mais peuvent varier selon les exigences des autorités locales.

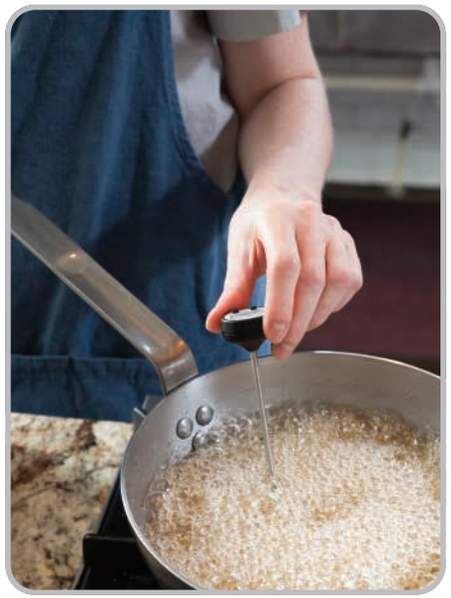
	ALIMENTS			
Processus	**Surgelés**	**Réfrigérés**	**Cuits**	**Tous les autres aliments à haut risque (ex. produits à base d'œufs, comme la mayonnaise)**
Livraison d'aliments	-15°C (5°F) ou moins	8°C (46°F) ou moins	8°C (46°F) ou moins, ou 63°C (145°F) ou plus	8°C (46°F) ou moins
Stockage réfrigéré	-18°C (0°F) ou moins	8°C (46°F) ou moins	8°C (46°F) ou moins	8°C (46°F) ou moins
Décongeler	8°C (46°F) ou moins	S/O	S/O	S/O
Préparation d'avance	S/O	8°C (46°F) ou moins	8°C (46°F) ou moins	S/O
Cuisson	S/O	75°C (167°F)	75°C (167°F)	S/O
Réfrigération	S/O	S/O	8°C (46°F) ou moins	S/O
Réchauffage	S/O	S/O	75°C (167°F) ou plus	S/O
Service chaud	S/O	S/O	63°C (145°F) ou plus	S/O
Service réfrigéré	S/O	8°C (46°F) ou moins	8°C (46°F) ou moins	8°C (46°F) ou moins

TROIS : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRES

Thermomètres et lingettes antiseptiques

Dans le cadre du processus HACCP, les températures doivent être vérifiées tout au long du flux des aliments.

- Les personnes qui s'occupent de la nourriture doivent recevoir assez de thermomètres sondes et de lingettes antibactériennes pour tester la température des aliments. Les sondes doivent être désinfectées.
- Toutes les températures doivent être consignées et les registres doivent être disponibles.
- Tous les thermomètres doivent être calibrés dans l'eau glacée et l'eau bouillante. La température de l'eau glacée doit être entre -1°C (30°F) et 1°C (34°F), dans l'idéal 0°C (32°F). La température de l'eau bouillante doit être entre 99°C (210°F) et 101°C (214°F), dans l'idéal 100°C (212°F). Si la température sort de cette fourchette, le thermomètre doit être remplacé.



Achat d'aliments

Les acheteurs d'aliments doivent avoir des critères élevés et respecter les principes de sécurité alimentaire. Les aliments doivent être achetés seulement auprès de ces fournisseurs désignés.

- Il faut conserver les coordonnées des entreprises qui fournissent des aliments à l'établissement : nom, adresse, numéro de téléphone et description des aliments qui leur ont été achetés.
- Quand vous choisissez des fournisseurs d'alimentation, vérifiez leurs procédures et leur documentation de gestion de la sécurité alimentaire.
- Il est suggéré de faire examiner les locaux des fournisseurs par un inspecteur externe et de conserver les informations sur l'inspection.
- Le renvoi des aliments non adéquats doit faire l'objet d'une procédure documentée.
- Les aliments à haut risque tels que les produits laitiers, les viandes cuites, les crustacés, etc. nécessitent un contrôle strict des températures. Les fournisseurs d'aliments à haut risque doivent prouver que la chaîne du froid a été maintenue.
- En cas de questions sur la qualité ou la sécurité des aliments, il faut effectuer une enquête et envisager de retirer le fournisseur de la liste des fournisseurs d'aliments.

Dangers durant l'achat d'aliments :

- Achat d'aliments déjà contaminés par des bactéries pathogènes ou leurs toxines
- Corps étrangers / animaux nuisibles / produits chimiques
- Mauvaise description des ingrédients et des allergènes sur l'étiquette.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Livraison d'aliments

Quand les aliments parviennent chez le fournisseur, ils doivent être de haute qualité, dans un emballage propre et sec, en bon état, sans signe d'infestation et correspondre aux paramètres de température et de date. Les aliments livrés hors de ces paramètres doivent être refusés, selon le niveau de risque qu'ils posent, en accord avec le responsable des aliments et boissons ou le chef cuisinier. Les boîtes en métal très abîmées, rouillées ou bombées doivent être refusées. Le renvoi des aliments insatisfaisants doit faire l'objet d'une procédure documentée.

- Les véhicules et/ou conteneurs utilisés pour transporter les aliments doivent être tenus propres et en bon état, afin de protéger les aliments de la contamination. Si les véhicules servent à transporter d'autres types d'aliments ou des marchandises non alimentaires, ils doivent être nettoyés efficacement entre les livraisons.
- Pour éviter toute contamination, les boîtes ou conteneurs utilisés pour transporter les aliments ne doivent pas être utilisés pour autre chose que les aliments.
- S'il y a une unité frigorifique, sa température doit être vérifiée régulièrement. Les unités frigorifiques doivent être révisées régulièrement.
- À chaque livraison, il faut faire des contrôles de fraîcheur, température, couleur, odeur, contamination, infestations, bon état des emballages et étiquettes.
- Il est vital de chercher attentivement les signes éventuels de blattes, rates, souris, oiseaux, mites, charançons, etc. pour éliminer les produits contaminés en amont.
- En cas de preuve de mauvaise qualité, mauvaise odeur, contamination, infestations ou emballage et étiquette inapproprié(e), les aliments doivent être refusés.
- Les aliments réfrigérés doivent être refusés si leur température est supérieure à 8°C (46°F).
- Les aliments surgelés doivent être refusés si leur température est supérieure à -15°C (5°F).
- Les boîtes de conserve dont le bord est abîmé ou qui sont bombées doivent être refusées.
- La zone de réception des livraisons doit être tenue propre, sans déchets et sans risque d'infestation ou de contamination.
- Les conteneurs utilisés pour recevoir, stocker ou distribuer les marchandises doivent être tenus propres et secs.
- Des procédures doivent empêcher la contamination croisée durant la livraison et le stockage.
- Les produits périssables ou à température contrôlée ne doivent pas être laissés dans des conditions où ils peuvent être contaminés ou abîmés.
- La manutention des aliments doit être faite avec précautions, surtout les fruits et légumes, pour ne pas entraîner de moisissures et de levures, qui peuvent progresser rapidement et faire perdre des aliments peu après leur livraison.
- Les aliments ne doivent pas être laissés ouverts pour éviter tout risque de contamination.



TROIS : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRES

- Les marchandises surgelées ou réfrigérées doivent être placées dans un stockage approprié dès que possible (max. 15 min après livraison). Donnez la priorité aux aliments à haut risque.
- Toutes les réclamations et les problèmes de livraison doivent être examinés. En cas de problème récurrent, il peut être approprié de trouver un autre fournisseur.
- Les registres doivent montrer :
  - La date de réception des produits
  - L'heure de réception des produits
  - La température de réception des produits
  - L'état de réception des produits
  - À qui le produit a été acheté
  - Description du produit

Les dangers liés à la livraison incluent :

- Aliments à haut risque contaminés par des bactéries pathogènes ou des toxines
- Croissance à des micro-organismes
- Corps étranger / produits chimiques
- Durée de conservation insuffisante
- Détérioration de la qualité pendant le transport
- Animaux nuisibles
- Contamination croisée des allergènes.

Stockage

Tous les produits, sauf les produits surgelés ou réfrigérés en boîte, doivent être retirés de leur emballage extérieur et conservés selon les instructions du fabricant. En aucun cas les produits périssables ou à température contrôlée ne doivent être laissés à température ambiante. Il faut vérifier que les aliments sont contrôlés quotidiennement et que tout aliment périmé est supprimé.

Une rotation stricte doit être observée concernant les dates « à utiliser avant ». Tout aliment ayant dépassé cette date doit être jeté. Les boîtes en métal très abîmées, rouillées ou bombées doivent être éliminées.

- Les stocks de nourriture doivent être limités. Les aliments et matériels doivent être stockés de façon à éviter leur détérioration ou leur contamination.
- Aucun article non alimentaire ni matériel de nettoyage ne doit être conservé au même endroit que les aliments.
- Les aliments doivent être stockés de façon à éliminer les risques de contamination croisée, notamment les aliments allergéniques.
- Les aliments doivent être conservés dans leur emballage d'origine, ou transvasés dans des conteneurs en plastique correctement étiquetés, datés, avec un couvercle étanche.
- Le stock d'aliments doit être rangé pour respecter le système « 1er arrivé, 1er sorti ».
- La durée de conservation (date limite) de tous les produits stockés doit être connue et vérifiée régulièrement.
- Si elles sont disponibles, les instructions de stockage du fabricant doivent être suivies. Sinon, ou si les aliments ont été retirés de leur emballage, la durée de conservation doit être déterminée et le produit étiqueté en conséquence. Les étiquettes doivent inclure une description de produit, une date de production / ouverture, une date limite de conservation, pour une gestion efficace du stock.

© 2023 ABTA - The Travel Association

- Séparez et identifiez les aliments abîmés, refusés ou périmés afin d'éviter toute utilisation fortuite.
- Tous les aliments stockés doivent être propres à la consommation humaine.
- Les salles et l'équipement de stockage des produits secs doivent être :
  - Bien entretenus
  - Tenus propres
  - Protégés des animaux nuisibles
  - Tenus frais et aérés (naturellement ou artificiellement)
  - Bien éclairés pour voir toute saleté ou tout animal nuisible
  - Tenus secs pour préserver la qualité des aliments
- Les produits doivent être stockés hors sol et à l'écart des murs, sur des étagères ou des unités mobiles, et être faciles à vérifier.
- Les menus doivent être révisés régulièrement pour comprendre comment ils affectent les besoins en stockage.
- Le personnel doit être formé pour gérer les besoins en stock et le processus doit être surveillé par la direction de l'établissement.

Les dangers liés au stockage incluent :

- Les produits secs peuvent devenir humides et être infestés de microbes
- Les infestations de microbes peuvent provenir de températures de stockage inadéquates
- La qualité des produits peut être réduite par un stockage prolongé / insatisfaisant
- Contamination physique par des rongeurs, insectes ou oiseaux
- Contamination chimique, y compris par des souillures
- Contamination croisée des allergènes.

Stockage réfrigéré

L'utilisation correcte de l'entreposage frigorifique est importante dans la prévention de la croissance bactérienne des aliments. L'entreposage frigorifique comprend l'entreposage des aliments à basse température, que ce soit dans un congélateur, un réfrigérateur, une chambre froide ou un présentoir froid.

Toutes les unités de stockage doivent correspondre à leur objectif. Les équipements domestiques ne correspondant pas aux opérations professionnelles, achetez des unités de stockage réfrigéré adéquats et de qualité.

- L'équipement de réfrigération et de congélation doit être conçu pour se nettoyer facilement.
- Il doit être dégivré, nettoyé, entretenu régulièrement et maintenu en bon état de marche.
- Les revêtements et étagères internes doivent être imperméables et anti-corrosion.
- Les surfaces internes doivent être propres, les grilles de compression propres et les compartiments de congélation dégivrés régulièrement.
- La capacité de stockage réfrigéré doit être suffisante pour l'entreprise et les unités ne doivent pas être trop remplies.
- Les couvercles et portes de réfrigérateur et congélateur doivent être pourvus de joints efficaces.
- Séparez les aliments prêts et cuisinés, de préférence dans des réfrigérateurs ou congélateurs séparés.
- Si vous ne disposez pas d'unités séparées :
  - Conservez les aliments crus et cuits / cuisinés sur des étagères séparées
  - Les aliments crus doivent être clairement étiquetés et toujours au-dessous des aliments cuits / cuisinés.

TROIS : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRES

- Les aliments congelés et réfrigérés doivent être dans des conteneurs propres, de qualité alimentaire et bien couverts, afin d'éviter la contamination croisée, de préserver la qualité et d'éviter les brûlures de froid ou autres dommages.
- Assurez-vous que la qualité est maintenue et qu'il y a une rotation du stock.
- Les étiquettes « produit par » et « utiliser avant » doivent être utilisées pour les aliments cuisinés et quand les étiquettes d'origine ont disparu. Les aliments périmés devront être jetés.
- Les aliments ne doivent pas être conservés au sol, même dans des boîtes.
- Les conteneurs de stockage doivent être propres et secs.
- Les portes et couvercles doivent être ouverts le moins longtemps possible.
- Les réfrigérateurs doivent conserver les aliments entre 0°C (32°F) et 8°C (46°F).
- Les produits congelés doivent être stockés à -18°C (0°F) ou moins.
- Les aliments décongelés ne doivent pas être recongelés.
- Les températures doivent être surveillées et consignées au moins 2 fois par jour. Lorsque les aliments ne sont pas à la température correcte, des mesures doivent être prises et consignées en détail. Les registres doivent être disponibles en cas d'inspection.
- Les équipements doivent être utilisés selon les instructions du fabricant. Les températures conseillées dans les instructions doivent être suivies.
- Le personnel doit être formé à l'utilisation correcte de l'équipement.
- Il doit y avoir une procédure écrite à mettre en œuvre dans le cas d'une panne de réfrigérateur ou de congélateur, afin de conserver, utiliser et jeter les aliments de manière sûre.

Les dangers liés au stockage réfrigéré incluent :

- Bactéries nocives et toxines des aliments à haut risque
- Contamination croisée des aliments à haut risque avec des bactéries nocives venant des aliments crus
- Contamination physique des équipements mal entretenus et des corps étrangers
- Détérioration de la qualité des produits / aliments conservés au-delà de leur date de péremption
- Détérioration de la qualité des produits en raison de la décongélation et de la recongélation
- Contamination croisée des allergènes.

Décongélation

Il est important que les aliments congelés tels que les produits à base de viande et les aliments volumineux soient entièrement décongelés avant cuisson. Si ces produits sont cuits en étant encore congelés, la chaleur pourrait de ne pas pénétrer jusqu'au centre et il y a un risque d'empoisonnement alimentaire.

- Les durées de décongélation étant variables, il faut séparer les aliments qui doivent être décongelés de ceux qui peuvent être cuits en étant encore congelés.
- Prévoyez assez de temps pour décongeler avant utilisation.
- Il doit exister une procédure de décongélation écrite :
  - Protéger les aliments contre toute contamination
  - Veiller à ce que les aliments ou liquides décongelés ne contaminent pas d'autres aliments
  - Surveiller les températures pour vérifier que le centre de l'aliment est décongelé
  - La température des aliments ne doit pas dépasser les 8°C (46°F)
  - L'heure et la date auxquelles les aliments ont été retirés du congélateur
  - L'heure, la date et la température des aliments une fois décongelés.

© 2023 ABTA - The Travel Association

- Les aliments congelés, sauf le pain, doivent être décongelés dans un réfrigérateur à moins de 8°C (46°F).
- Les aliments tels que les viandes ne doivent pas être décongelés dans de l'eau.
- Les aliments crus en cours de décongélation doivent être conservés séparément des autres aliments.
- Vérifiez qu'un produit a été entièrement décongelé avant de le cuisiner / utiliser, à l'aide d'un thermomètre à sonde.
- Ne recongelez pas les aliments décongelés.

Les dangers liés à la décongélation incluent :

- Prolifération de bactéries nocives
- Contamination par des corps étrangers et des produits chimiques
- Détérioration de la qualité des produits
- Contamination croisée
- Contamination croisée des allergènes.



Préparation d'aliments

Le personnel qui manipule les aliments doit veiller à le faire de manière hygiénique, en tenant compte des risques de contamination, qui peuvent inclure :

- Contaminants microbiens, y compris les bactéries, virus, parasites, moisissures, levures et allergènes.
- Les matières étrangères telles que les emballages, contaminants personnels, plantes, contaminants d'équipements, animaux nuisibles.
- Les contaminants chimiques tels que les produits de nettoyage et de contrôle des animaux nuisibles.

Il doit être reconnu que les aliments lui-même peuvent être contaminés par des bactéries et virus : viande crue (E. coli), œufs crus (salmonelle), etc.

- Une quantité maximale de l'emballage doit être retirée avant que les aliments ne soient mis en cuisine ou autre espace lié aux aliments. Les aliments doivent être transférés dans des conteneurs lavables.
- Toutes les préparations de viandes, poissons et aliments protéinés doivent être faites rapidement, sans permettre une élévation de température insatisfaisante.
- Il ne faut pas laisser les aliments hors du réfrigérateur. Quand il faut préparer de grandes quantités d'aliments à haut risque, il est conseillé de mettre en place un système de contrôle de portion : les aliments sont sortis du réfrigérateur en petites portions, pour un temps limité, au lieu de tous les sortir en même temps.
- La séparation des aliments crus et prêts à consommer doit être maintenue constamment, en utilisant des espaces désignés différents, ou le même espace à des moments différents, avec un nettoyage soigneux avant de préparer un aliment différent.

TROIS : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRES

- Tous les aliments à haut risque, durant la préparation, doivent être protégés du risque de contamination et maintenus à une température sûre.
- Il faut veiller à ce que les allergènes ne contaminent pas les aliments sans allergènes.
- Les légumes doivent être lavés soigneusement avant leur préparation.
- Les fruits et légumes consommés sans être pelés ni cuits doivent être lavés à l'eau potable avant utilisation.
- Un nettoyage soigneux avec un système de lavage, rinçage et d'assainissement doit être effectué entre les processus crus et cuits. Les surfaces de travail et l'équipement doivent être soigneusement nettoyés et désinfectés après utilisation.
- Les torchons utilisés sur les surfaces de travail et les équipements en contact avec des aliments crus doivent porter un code de couleur et ne jamais être utilisés sur les surfaces et équipement en contact avec des aliments prêts à consommer.
- Des procédures contre la contamination doivent protéger les aliments durant leur manipulation. Il faut veiller à séparer les viandes crues des produits prêts à consommer.
- Les équipements de mise sous vide, de hachage, etc., doivent être soigneusement nettoyés et désinfectés avant de préparer un aliment différent.
- Pour la mise sous vide, des machines différentes doivent être utilisées pour les viandes crues et les aliments prêts à consommer. Ils doivent être étiquetés en conséquence : viande crue seulement.
- Si possible, des planches à couper, couteaux et équipements de couleurs différentes doivent être utilisés pour les aliments crus et prêts à consommer, afin d'empêcher la contamination croisée. Le type de codage couleur suivant pourrait être utilisé :

Couleur des planches et/ou couteaux	Type d'aliment
Blanc	Produits laitiers / pain
Rouge	Viande rouge
Vert	Salade / fruits
Jaune	Aliments à risque élevé
Marron	Légumes
Bleu	Poisson cru

Remarque : Si vous utilisez des planches, couteaux et autres de couleurs différentes, les codes de couleurs doivent être clairement affichés dans les pièces concernées.



© 2023 ABTA - The Travel Association

Préparation d'avance des aliments

Il faut éviter de préparer des aliments d'avance et, dans tous les cas, ne pas laisser plus de 24 h entre la préparation et la consommation.

- Les aliments préparés d'avance doivent être réfrigérés rapidement – voir section « Réfrigération ».
- Il faut éviter d'utiliser des œufs crus dans les aliments non cuits, ex. mayonnaise, tiramisu.
- Si possible, n'utilisez pas d'œufs crus non pasteurisés dans les sauces, desserts, etc. Les plats contenant des œufs pasteurisés doivent être conservés à moins de 8°C (46°F) ou à plus de 63°C (145°F).
- Le riz cuit doit être servi chaud, sans retard, ou réfrigéré rapidement et maintenu à moins de 8°C (46°F).
- Les aliments réfrigérés doivent porter la date de production et être utilisés en l'espace de 48 heures. Les restes doivent être jetés après ce délai.

Dangers durant la préparation des aliments :

- Contamination par des bactéries pathogènes et des toxines
- Contamination physique par des corps étrangers
- Contamination par des aliments crus à haut risque (légumes compris)
- Propagation bactérienne dans les aliments à température ambiante
- Contamination croisée par des allergènes

Cuisson

L'étape de cuisson peut être considérée comme la plus importante. Il est vital que les températures correctes soient atteintes, non seulement pour arrêter la multiplication des bactéries, mais aussi pour que les aliments soient appétissants. Il faut noter que les produits à base de viande (hamburgers, saucisses, etc.) doivent être cuits jusqu'au centre et ne pas être servis crus. Pour la cuisson, que ce soit dans la cuisine principale, dans des cuisines satellites ou sur un barbecue, le processus à suivre est le même.

- Préchauffez le four pour que les bonnes températures soient atteintes rapidement, et n'utilisez jamais de bain-marie pour réchauffer ou cuire.
- Veillez à ce que tous les aliments soient entièrement décongelés avant cuisson.
- Tous les aliments doivent être cuits avec une température centrale minimale de 75°C (167°F). La température doit être surveillée à l'aide d'un thermomètre à sonde inséré dans la partie la plus épaisse de l'aliment et enregistrée régulièrement. Dans certains cas, il peut être nécessaire de faire cuire les aliments plus longtemps que les conseils du fabricant pour atteindre la température centrale de 75°C (167°F).
- Les steaks hachés doivent être cuits en profondeur. Vérifiez que le centre n'est pas saignant et que le jus est transparent.
- La température des aliments doit être surveillée et consignée régulièrement et les registres doivent être disponibles en cas d'inspection.
- Si possible, les aliments doivent être cuits et servis immédiatement.

TROIS : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRES

Les dangers liés à la cuisson incluent :

- Survie de bactéries pathogènes en raison d'une température centrale inadéquate
- Multiplication des bactéries pathogènes présentes (à température ambiante)
- Les aliments cuits trop vite peuvent être encore froids ou surgelés au centre, ce qui laisse les bactéries survivre
- Contamination physique par des corps étrangers
- Contamination ultérieure par des bactéries pathogènes
- Contamination croisée par des allergènes

Réfrigération

La réfrigération des aliments sans surveillance peut être l'un des dangers principaux de la préparation des aliments. Les aliments doivent être refroidis le plus vite possible, et ne jamais être laissés à refroidir pendant des heures à température ambiante. Pour accélérer la réfrigération, réduisez la taille des portions.

- Si possible, utilisez un surgélateur rapide ou des espaces prévus pour le refroidissement des aliments, propres, sans insectes et en bon état. Vous pouvez utiliser une unité réfrigérée par ventilateur seulement pour refroidir les aliments (sans y faire de stockage).
- Les aliments doivent être placés dans un espace frais et refroidis rapidement pour les placer sans risque dans un réfrigérateur dans les 90 minutes qui suivent la cuisson. Les sauces et aliments « humides » peuvent être refroidis rapidement avec un bain de glace.
- Évitez toute condensation, afin de ne pas contaminer d'autres produits.
- Durant le refroidissement, les aliments doivent être couverts.
- Une fois le cycle de refroidissement terminé, le produit doit être tenu à la température au réfrigérateur ou au congélateur adéquate.
- Quand le produit est assez froid, étiquetez-le et placez-le dans un réfrigérateur. Le réfrigérateur doit avoir la capacité de refroidir les aliments sans que sa température n'augmente.
- Il doit exister une procédure de réfrigération écrite.
- Les éléments cuits qui ne doivent pas être servis immédiatement, ou à servir froids, doivent :
  - Être réfrigérés à moins de 8°C (46°F), dès que possible (en l'espace de 4 heures).
  - Être conservés au réfrigérateur.
- Les aliments cuits doivent être transférés dans des conteneurs de stockage réfrigéré. Si besoin est, les aliments volumineux doivent être coupés en tranches ou en portions pour faciliter la réfrigération.
- La température des aliments en cours de réfrigération doit être surveillée et consignée régulièrement et les registres doivent être disponibles en cas d'inspection.

Les dangers liés à la réfrigération incluent :

- Prolifération des bactéries pathogènes survivantes ou de leurs spores
- Production de toxines par des bactéries
- Contamination croisée
- Contamination par des bactéries pathogènes
- Contamination physique par des corps étrangers tels que les mouches, produits chimiques, etc.
- Contamination croisée par des allergènes

© 2023 ABTA - The Travel Association

Réchauffage

Le réchauffage des aliments est aussi important que leur cuisson d'origine. Les mêmes règles que pour la cuisson doivent être appliquées, afin d'éviter toute confusion possible.

- La température centrale doit être au moins de 75°C (167°F) après réchauffage.
- Les aliments doivent être réchauffés une seule fois et les restes jetés. Ne réchauffez jamais les restes d'aliments cuisinés.
- Les aliments réchauffés doivent être servis immédiatement ou placés dans un conteneur chauffé.
- Si vous utilisez un four à micro-ondes, veillez à ce que toutes les parties de l'aliment soient chaudes.
- La température des aliments doit être surveillée et consignée et les registres doivent être disponibles en cas d'inspection.

Les dangers liés au réchauffage incluent :

- Survie de bactéries pathogènes et de toxines
- Contamination physique par des corps étrangers
- Multiplication des bactéries pathogènes si les températures adéquates n'ont pas été atteintes
- Détérioration des aliments par un réchauffage prolongé
- Contamination croisée des allergènes.



Conservation, présentation et service chauds et froids

Il faut noter que, à ce stade, les aliments sont prêts à être consommés et aucun autre processus n'aura lieu pour rendre les aliments sûrs. Si vous servez des aliments sous forme de buffet, il y a le risque supplémentaire que les clients contaminent les aliments en les touchant. Le service des aliments nécessite une vigilance constante et de bons contrôles.

Les aliments peuvent être préparés d'avance, notamment dans les grands établissements, mais il faut être conscient qu'ils peuvent être sujets à la contamination. La règle simple est de toujours connaître l'heure et la température.

- L'équipement de conservation et/ou présentation des aliments chauds doit pouvoir maintenir la température à au moins 63°C (145°F) en permanence. Les bains-marie et les présentoirs de buffet chaud doivent être allumés bien avant leur utilisation.
- Seuls les aliments chauffés en profondeur à au moins 75°C (167°F) peuvent être placés dans un conteneur chaud, par exemple un bain-marie.
- Les aliments servis chauds doivent être au moins à 63°C (145°F). Au bout de 2 h, les aliments chauds doivent être jetés.
- Les aliments chauds et froids proposés doivent être protégés contre les risques de contamination avec un couvercle et une protection contre les éternuements.
- Ne remplissez pas trop les présentoirs et les bains-maries, il vaut mieux les remplir à nouveau durant le service. La présentation en sera meilleure et la qualité sera préservée.
- Il ne faut pas ajouter de nouveaux aliments aux aliments déjà présents, il faut remplacer les bacs.
- L'équipement de conservation et/ou présentation des aliments froids doit pouvoir maintenir la température au maximum à 8°C (46°F) en permanence.

- Les aliments servis froids doivent être au maximum à 8°C (46°F). Les aliments froids ne doivent pas être conservés dans les présentoirs froids pendant plus de 2 h.
- Les aliments ne doivent pas être exposés à une quelconque contamination croisée.
- Pendant le service, l'heure et la température des aliments chauds et froids doivent être surveillées, les résultats consignés et les registres tenus à disposition.
- Des ustensiles séparés doivent être prévus pour chaque plat.
- Protégez les espaces de service / buffet contre les animaux nuisibles, notamment les insectes, oiseaux, etc.
- Les aliments présentés doivent être correctement étiquetés pour les identifier et, si besoin est, identifier les allergènes éventuels.
- Les menus doivent donner des informations aux clients sur les allergènes.

Dangers durant le service des aliments :

- Multiplication des bactéries pathogènes et production de toxines
- Contamination physique par des corps étrangers
- Contamination par des virus et allergènes
- Détérioration de la qualité des produits par une conservation chaude prolongée
- Contamination croisée par des allergènes
- Réactions toxiques / allergiques.

Procédures de rappel d'aliments

Les procédures de rappel d'aliments gâtés ou impropres à la consommation doivent être documentées et un registre doit être tenu.

Allergènes

De nombreuses personnes souffrent d'allergies alimentaires. Les réactions aux allergènes peuvent être très graves. La direction et le personnel chargé de produire, manipuler, servir ou commander des aliments doivent être formés sur les allergènes.

Il existe 14 allergènes principaux :

- Céréales contenant du gluten : blé (épeautre, blé de Khorasan, etc.), seigle, orge, avoine
- Crustacés : crevettes, crabes, langouste, écrevisse, etc.
- Œufs
- Poisson
- Arachides
- Soja
- Lait
- Fruits à coque : amandes, noisettes, noix, noix de cajou, noix de pécan, noix du Brésil, pistaches, noix de Macadamia (ou du Queensland), etc.
- Céleri branche et céleri rave
- Moutarde
- Sésame
- Dioxyde de soufre / sulfites, si ajoutés à plus de 10 mg/kg au produit fini ; peuvent être utilisés comme conservateur dans les fruits secs
- Lupin, y compris les graines et la farine de lupin, qu'on trouve dans des types de pain, pâtisseries et pâtes
- Mollusques comme les palourdes, moules, bulots, huîtres, escargots, calamars, etc.

Remarque importante : Il existe d'autres allergènes et certaines personnes peuvent être allergiques ou intolérantes à des aliments qui ne figurent pas dans les 14 allergènes cités ci-dessus.

Pour réduire le risque de contamination par des allergènes :

- Trouvez des aliments contenant aussi peu d'allergènes que possible
- Demandez à vos fournisseurs de vous fournir la liste des allergènes de leurs aliments et prenez garde aux échanges de produits

© 2023 ABTA - The Travel Association

- Prenez garde aux allergènes cachés dans les aliments. Par exemple, de nombreuses huiles de cuisson contiennent des fruits à coque.
- Vérifiez que des contrôles de contamination croisés sont en place durant le stockage, la préparation et le service.
- Les cuisiniers doivent utiliser exactement les recettes et ingrédients précisés pour éviter que des allergènes inattendus ne se retrouvent dans les plats.
- Les ingrédients des repas doivent être cités pour que les allergènes soient annoncés. Les informations de chaque repas peuvent être écrites sur une ardoise ou un tableau, être fournies dans des menus imprimés spécifiquement ou être annoncées par un employé. Si les allergènes ne sont pas annoncés, il doit être clairement précisé où obtenir ces informations.
- Le personnel doit être informé sur les allergènes et savoir comment répondre aux questions des clients.
- Si des clients ont des allergies ou des intolérances, les cuisiniers doivent en être informés et préparer des aliments pour eux.



Tous les déchets alimentaires et les emballages doivent être éliminés de manière hygiénique et écologique, conformément aux exigences locales. Les animaux nuisibles ne doivent pas pouvoir accéder aux aliments jetés et aux emballages.

- Les déchets doivent être placés dans des poubelles à couvercle et vidés régulièrement.
- Les conteneurs doivent être maintenus en bon état et propres.
- Les déchets alimentaires et autres ne doivent pas s'accumuler dans les espaces liés aux aliments.
- Des dispositions doivent être prévues pour l'élimination des déchets alimentaires ou non.
- Les conteneurs externes doivent être maintenus propres constamment et être en nombre suffisant.
- Les espaces de déchets doivent être tenus propres et en bon état.
- Tous les déchets doivent être stockés dans des conteneurs qui résistent aux animaux nuisibles, surtout aux mouches.
- Les espaces de déchets doivent être protégés contre les animaux nuisibles et vérifiés régulièrement.

Les dangers liés aux déchets incluent :

  - Les restes d'aliments attirent les animaux nuisibles
  - Le papier et les emballages leur servent d'abri
  - La décomposition cause de mauvaises odeurs

Remarque : Veuillez consulter la section 6 Lutte antiparasitaire Gestion de l'information concernant la lutte antiparasitaire.

TROIS : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRES

Locaux liés aux aliments

Les dépôts d'aliments sont tous les endroits où les aliments sont entreposés, préparés ou transformés. Ils peuvent faire partie d'une zone d'entreposage, d'un complexe de cuisine principale ou de petites unités telles qu'un barbecue ou un casse-croûte au bord de la piscine, des camions de nourriture ou des tentes et des chapiteaux.

- La taille des locaux doit correspondre au volume des aliments qui vont être préparés.
- L'agencement des locaux doit permettre une rotation allant de la réception au service, en passant par la préparation, la transformation et la cuisson, ce qui limite les risques de contamination croisée.
- Les sols doivent être lisses, antidérapants, étanches, en bon état et propres.
- Les surfaces des murs et les plafonds doivent être en bon état et propres.
- Les portes doivent être en bon état et propres, dans l'idéal être à fermeture automatique.
- Les fenêtres et leurs rebords doivent être en bon état et propres.
- Les fenêtres qui s'ouvrent doit être équipées de moustiquaires. Leur rebord ne doit pas servir de lieu de rangement.
- L'éclairage doit être suffisant pour permettre une bonne gestion des aliments, un nettoyage efficace et une surveillance des normes de qualité.
- Les luminaires en verre doivent être protégés avec des diffuseurs ou couvercles incassables, y compris dans les espaces de stockage.
- L'aération doit être suffisante pour retirer la chaleur et les fumées de cuisson des locaux. Les unités de ventilation doivent être maintenues propres constamment.

Remarque : Dans les structures neuves ou rénovées, les rebords de fenêtre doivent être prévus en pente, pour qu'ils ne servent pas de lieu de stockage.

- L'évacuation doit être suffisante pour emporter les déchets et être protégée contre les animaux nuisibles.
- Toutes les voies d'évacuation doivent être nettoyées.
- Il faut prévoir des éviers et lavabos différents pour les mains, les aliments et l'équipement.
- Tous les éviers, quelle que soit leur utilisation, doivent avoir de l'eau chaude pouvant atteindre au moins 50°C (122°F) au bout d'une minute, et de l'eau froide.
- Des lavabos doivent être disponibles, avec du savon (de préférence antibactérien) et des serviettes en papier jetables ou un appareil de séchage à air chaud.



© 2023 ABTA - The Travel Association

Équipement, mobilier et installations

- Les équipements liés aux aliments doivent être nettoyés.
- Tous les équipements et ustensiles doivent être lavés à l'eau chaude, avec un détergent de qualité alimentaire.
- L'équipement doit être inclus dans le programme de nettoyage et un registre doit être tenu.
- L'équipement doit permettre un nettoyage approfondi, afin d'éviter l'accumulation de particules pouvant contenir des bactéries ou attirer les animaux nuisibles.
- Si possible, l'équipement doit être amovible, pour permettre le nettoyage de la surface située au-dessous.
- Tout l'équipement doit être maintenu en bon état et fonctionnel.
- La maintenance et les réparations ne doivent pas être effectuées pendant la préparation et le service des aliments. La zone devra être soigneusement nettoyée après toute maintenance ou réparation.
- Les installations doivent être en bon état et propres.
- Les surfaces de travail doivent être lisses, étanches, durables, correspondre à leur usage et nettoyées.
- Veillez à ce que les lave-vaisselle fonctionnent aux températures correctes (voir mode d'emploi) et, tous les jours, vérifiez leurs niveaux de détergent, sel et agent de rinçage. Dans l'idéal, le rinçage doit être à 82°C (180°F) pour désinfecter la vaisselle et les ustensiles.

Nettoyage et désinfection

Le nettoyage sert à retirer le gras, la saleté et les taches visibles. La désinfection est une étape ultérieure du nettoyage, qui utilise des produits chimiques adéquats pour réduire le risque de contamination par des bactéries pathogènes. La propreté est un principe de base des espaces bien organisés pour les aliments. En tenant les locaux propres et rangés, les contrôles seront plus faciles. Il est important de comprendre les bonnes méthodes de nettoyage, les produits chimiques à utiliser et que le personnel soit formé aux bonnes méthodes.

- Il doit y avoir un programme de nettoyage écrit, qui spécifie les fréquences, le matériel utilisé et les instructions spécifiques.
- Tous les produits nettoyants doivent être compatibles avec la préparation d'aliments.
- Le matériel et les produits nettoyants doivent être clairement étiquetés et rangés à l'écart des aliments pour éviter toute contamination.
- Tout l'équipement de nettoyage doit être tenu propre et en bon état.
- Les produits chimiques ne doivent pas être transvasés de leur conteneur d'origine.
- Seuls des produits nettoyants agréés doivent être utilisés, à des dilutions correctes.
- L'eau de Javel et autres produits incompatibles ne doivent pas être utilisés ou conservés près des aliments.
- Un nettoyage approfondi des lieux en hauteur et des filtres d'extraction doit être effectué régulièrement.

TROIS : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRES

- Nettoyez au fur et à mesure. Les surfaces en contact avec les aliments et les mains doivent être désinfectées.

Dangers du nettoyage et de la désinfection :

- Les restes d'aliments et la saleté attirent les animaux nuisibles
- Des bactéries se multiplient sur les surfaces en hauteur mal nettoyées
- L'équipement et les surfaces sales causent contamination et accidents
- Contamination chimique des aliments



Vérifications

Dans le cadre d'une gestion alimentaire sûre, il faut vérifier que les procédures sont appliquées et les résultats obtenus. De plus, elles permettent d'aboutir à des améliorations.

- Il doit y avoir un système de vérification en interne (au moins tous les 3 mois). Un employé formé dans ce but doit effectuer les vérifications, au minimum sur tous les points de ce guide technique. Les résultats doivent être disponibles en cas d'inspection. Consignez les défauts trouvés, ainsi que les mesures de correction.
- Un consultant indépendant doit effectuer des vérifications régulières et les résultats doivent être disponibles en cas d'inspection.
- Les registres doivent être à la disposition des autorités locales et de la municipalité.
- Les mesures correctives réalisées durant les inspections indépendantes doivent être consignées et les registres conservés pendant 3 ans.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Feuille d'évaluation de fournisseur

Peut être utilisée par les prestataires d'hébergement pour évaluer les fournisseurs de leur chaîne alimentaire. La vérification et les recommandations ultérieures faites aux fournisseurs doivent être consignées par les prestataires d'hébergement sur un document disponible en cas d'inspection.

Nom de l'entreprise	
Nom du supérieur hiérarchique	
Adresse de l'établissement	
Numéro de téléphone	
Description des activités effectuées à l'adresse ci-dessus	
Types d'aliments fournis	
Personne responsable de la sécurité alimentaire	
Poste dans l'organisation	
Date d'exécution	

	Questions	Oui	Non
1	Existe-t-il une politique documentée de sécurité alimentaire ?		
2	Utilisent-ils un programme d'analyse des dangers ?		
3	Évaluent-ils leurs fournisseurs ?		
4	Ont-ils une procédure documentée de rappel des produits ?		
5	Ont-ils une procédure officielle de réclamation ?		
6	Dispensent-ils une formation de gestion des aliments au personnel, lors de son recrutement ?		
7	Le personnel est-il formé à l'hygiène alimentaire dans les 3 mois qui suivent son embauche ?		
8	Des inspections internes sont-elles menées pour vérifier le maintien des normes de sécurité et d'hygiène alimentaires ?		
9	Ces inspections font-elles l'objet de rapports écrits ?		
10	Des organisations ou clients ont-ils effectué des inspections indépendantes de l'entreprise ? Si la réponse est oui, joignez des copies de ces inspections.		
11	L'entreprise appartient-elle à une association qui l'a accréditée ?		
12	Donnez des informations sur l'association et l'accréditation qu'elle a décernée à l'entreprise.		
13	Une procédure de contrôle des marchandises entrantes est-elle en place ?		
14	Un système de rotation des stocks est-il en place ?		
15	Les produits cuisinés sont-ils séparés des produits crus ?		
16	La température des espaces de stockage des produits réfrigérés et surgelés est-elle surveillée et consignée ?		
17	L'entreprise a-t-elle été inspectée par une autorité policière au cours des 12 derniers mois ?		

Quelle mesure corrective de suivi a été prise ?

Effectué par : Signature :

Poste occupé : Date :

Reçu par : Signature :

Surveillance de la température de livraison

Date de livraison	Durée	Description du produit	État du produit	Temp.	Supplier	Comments	Signature of recipient

Vérifiez et consignez toujours la température des aliments réfrigérés et surgelés.

Si, à la livraison, des emballages sont endommagés, infestés, contaminés ou à température trop élevée, les aliments doivent être rejetés.

Les aliments rejetés doivent être consignés dans la section commentaires.

Températures : les aliments réfrigérés doivent être refusés si leur température est supérieure à 8°C (46°F). Les aliments surgelés doivent être refusés si leur température est supérieure à -15°C (5°F).

© 2023 ABTA - The Travel Association

Journal des températures – réfrigérateurs et congélateurs

Semaine commençant :

Jour	Durée	Nom de l'employé	Vérifié par le responsable	Réfrigérateurs					Congélateurs			
				1	2	3	4	5	1	2	3	4

La température des congélateurs doit atteindre : -18°C (0°F).

La température des réfrigérateurs ne doit jamais dépasser 8°C (46°F).

Tous les réfrigérateurs et congélateurs doivent être vérifiés au moins 3 fois par jour.

La feuille du registre doit être affichée dans un endroit visible et remplie au moment des vérifications.

Si la température d'un réfrigérateur ou d'un congélateur n'est pas dans les fourchettes conseillées, l'employé doit le signaler immédiatement à un responsable et un technicien doit venir rectifier le problème.

À la fin de chaque semaine, la feuille remplie doit être envoyée au directeur de l'établissement pour être archivée et référencée.

TROIS : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRES

Journal des températures – décongélation

Semaine commençant :

Jour	Aliment	Retiré du congélateur		Méthode de décongélation (voir légende)	Par qui (nom en	Décongelé			Par qui (nom en majuscules)	Signature du responsable
		Date	Durée			Date	Durée	Temp.		
Lundi										
Mardi										
Mercredi										
Jeudi										
Vendredi										
Samedi										
Dimanche										

Utiliser cette légende pour la méthode de décongélation : Eau = E, Micro-ondes = M, Réfrigérateur = R, Salle réfrigérée = S

La température des aliments ne doit pas dépasser les 8°C (46°F).

La feuille du registre doit être affichée dans un endroit visible et remplie au moment des vérifications.

À la fin de chaque semaine, la feuille remplie doit être envoyée au directeur de l'établissement pour être archivée et référencée.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Journal de surveillance des températures – cuisson

Semaine commençant :

Jour	Aliment	Heure de vérification	Température	Vérifié par (nom en majuscules)	Signature du responsable
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					
Dimanche					

La température centrale des aliments doit dépasser les 75°C (167°F).

La feuille du registre doit être affichée dans un endroit visible et remplie au moment des vérifications.

À la fin de chaque semaine, la feuille remplie doit être envoyée au directeur de l'établissement pour être archivée et référencée.

Journal de surveillance des températures – Réchauffage

Semaine commençant :

Signature du responsable	Food item	Time checked	Temperature	Checked by who (print name)	Signature of manager
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					
Dimanche					

La température centrale des aliments doit dépasser les 75°C (167°F).

Les aliments doivent être réchauffés une seule fois et les restes jetés.

La feuille du registre doit être affichée dans un endroit visible et remplie au moment des vérifications.

À la fin de chaque semaine, la feuille remplie doit être envoyée au directeur de l'établissement pour être archivée et référencée.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Journal des températures – buffet chaud

Semaine commençant :

Restaurant : Vérifié par :

Jour	Repas	Plat	Vérification 1		Vérification 2		Vérification 3		Vérifié par (nom en majuscules)	Signature du responsable
			Durée	Temp.	Durée	Temp.	Durée	Temp.		
Lundi	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									
Mardi	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									
Mercredi	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									
Jeudi	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									
Vendredi	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									

Suite au verso

Journal des températures – buffet chaud (suite)

Jour	Repas	Plat	Vérification 1		Vérification 2		Vérification 3		Vérifié par (nom en majuscules)	Signature du responsable
			Durée	Temp.	Durée	Temp.	Durée	Temp.		
Samedi	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									
Dimanche	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									

La température des aliments chauds doit être au moins de 63°C (145°F).

Les aliments chauds ne doivent pas être conservés dans les présentoirs pendant plus de 2 h.

Les températures doivent être prises au début, au milieu et vers la fin de chaque repas.

La feuille du registre doit être affichée dans un endroit visible et remplie au moment des vérifications.

Si la température des aliments n'est pas dans les fourchettes conseillées, les aliments doivent être retirés du présentoir et jetés.

À la fin de chaque semaine, la feuille remplie doit être envoyée au directeur de l'établissement pour être archivée et référencée.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Journal des températures – buffet froid

Semaine commençant :

Restaurant : Vérifié par :

Jour	Repas	Plat	Vérification 1		Vérification 2		Vérification 3		Vérifié par (nom en majuscules)	Signature du responsable
			Durée	Temp.	Durée	Temp.	Durée	Temp.		
Lundi	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									
Mardi	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									
Mercredi	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									
Jeudi	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									
Vendredi	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									

Suite au verso

Journal des températures – buffet froid (suite)

Jour	Repas	Plat	Vérification 1		Vérification 2		Vérification 3		Vérifié par (nom en majuscules)	Signature du responsable
			Durée	Temp.	Durée	Temp.	Durée	Temp.		
Samedi	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									
Dimanche	Petit déjeuner									
	Déjeuner									
	Soir									

La température des aliments froids ne doit pas dépasser les 8°C (46°F).

Les aliments froids ne doivent pas être conservés dans les présentoirs pendant plus de 2 h.

Les températures doivent être prises au début, au milieu et vers la fin de chaque repas.

La feuille du registre doit être affichée dans un endroit visible et remplie au moment des vérifications.

Si la température des aliments n'est pas dans les fourchettes conseillées, les aliments doivent être retirés du présentoir et jetés.

À la fin de chaque semaine, la feuille remplie doit être envoyée au directeur de l'établissement pour être archivée et référencée.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Questionnaire de santé confidentiel du personnel

Poste sollicité			
Nom		Prénom	
Dr/M./Mme/Mlle		Adresse du domicile	
Date de naissance			
Numéro de téléphone			
Nom du médecin traitant			
Numéro de téléphone			

1. Avez-vous déjà eu les problèmes suivants ? Donnez des détails et poursuivez sur une feuille séparée si nécessaire.		
a) Problèmes de peau	Oui	Non
b) Écoulement ou infection des oreilles, problème d'audition	Oui	Non
c) Asthme ou rhume des foins assez grave pour nécessiter un arrêt maladie	Oui	Non
d) Allergies (y compris aux antibiotiques ou autres médicaments)	Oui	Non
e) Maux de gorge ou sinusites récurrentes	Oui	Non
f) Bronchite ou pneumonie	Oui	Non
g) Tuberculose	Oui	Non
h) Maladie cardiovasculaire ou hypertension	Oui	Non
i) Maux de tête ou migraine nécessitant un arrêt maladie	Oui	Non
j) Crises, évanouissements ou épilepsie	Oui	Non
k) Dépression, dépression nerveuse ou maladie mentale, traitement psychiatrique (anorexie comprise)	Oui	Non
i) Maux de dos ou sciatique nécessitant un arrêt maladie	Oui	Non
m) Indigestion ou douleurs d'estomac	Oui	Non
n) Infection des reins ou de la vessie	Oui	Non
o) Maladie ou blessures des yeux, ou problème de vue important non corrigé par des lunettes	Oui	Non
p) Diabète	Oui	Non
q) Blessure ou opération grave. Avez-vous déjà été hospitalisé ? Précisez.	Oui	Non
2. Souffrez-vous d'un problème de santé ou d'un handicap qui n'a pas été cité ci-dessus ? Précisez.		
3. Combien de jours d'arrêt maladie avez-vous eu au cours des 2 dernières années ?		
4. Recevez-vous des injections, pilules, cachets ou médicaments d'un médecin (autres que contraceptifs) ?		
5. Quelle est votre taille ?		
6. Quel est votre poids ?		

Je comprends et je reconnais que si je fais volontairement une fausse déclaration concernant mes antécédents médicaux, en répondant à ces questions ou lors d'une visite médicale, ou si je dissimule volontairement des faits matériels, je peux être licencié(e). En cas de questions sur ma santé, j'accepte que mon médecin donne des informations pertinentes au médecin du travail.

Signature : Date :

Accord de signalement des infections

Ce document doit être rempli juste après le recrutement. Un exemplaire doit être remis à l'employé et au prestataire d'hébergement.

Si je manifeste les symptômes suivants, je dois en aviser mon responsable dès que possible et me soumettre à une visite médicale :
1. a) Vomissements
b) Diarrhée
c) Lésions cutanées septiques (furoncles, coupures infectées, etc.) aussi petites soient-elles
d) Écoulement d'oreille, de nez ou autre orifice
2. En reprenant le travail après une maladie ou l'un des problèmes de santé suivants, avant de prendre mon service
3. Si un membre de mon foyer souffre de diarrhée et/ou de vomissements
4. En reprenant le travail après des congés durant lesquels j'ai souffert de nausées ou de diarrhée
5. En reprenant le travail après des congés durant lesquels un membre de ma famille a souffert de nausées ou de diarrhée

Signature : Nom en majuscules :

Date :

© 2023 ABTA - The Travel Association

Résumé d'intoxication alimentaire

Ce document n'a pas été conçu comme document officiel – demandez de plus amples informations à un praticien de santé.

Microorganisme	Période d'incubation habituelle	Symptômes et durée de maladie habituels	Sources possibles
Bacillus cereus	1-5 heures	Vomissements, douleurs abdominales et un peu de diarrhée Durée 12-14 heures	Céréales(notamment riz), poussière et terre
Campylobacter	2-5 jours	Maux de tête, fièvre, diarrhée (souvent avec du sang), colites et nausée persistantes. Durée 1-7 jours, risque d'IBS et d'incapacité physique	Volaille crue, lait cru et contamination des égouts par des oiseaux ou de petits animaux
Clostridium perfringens	8-22 heures, généralement 12-18 heures	Douleurs abdominales, fièvre, diarrhée. Rarement des vomissements. Durée 12-48 heures	Excréments animaux et humains, terre, poussière, insectes et viande crue. Peut résulter de plats mal cuits / refroidis / réchauffés
Escherichia coli (E. coli 0157)	12-24 heures	Douleurs abdominales, diarrhée, vomissements et fièvre. Durée 1-7 jours. Peut être mortel (insuffisance rénale)	Excréments animaux et humains, eau contaminée, viande crue et légumes contaminés
Listeria	24 heures jusqu'à 90 jours	Diarrhée, nausée, fièvre / frissons. Potentiellement grave pour les femmes enceintes, les bébés et les systèmes immunitaires faibles. Peut être mortel. De quelques jours à quelques semaines	Aliments non pasteurisés, viandes cuites et tranchées, pâtés, poisson fermenté ou fumé, certains fruits coupés
Salmonelle	6-72 heures généralement 12-36 heures	Douleurs abdominales, diarrhée, vomissements et fièvre. Durée 1-7 jours	Viande crue, lait, œufs, volaille, porteurs, animaux familiers, oiseaux, rongeurs, tortues d'eau, égouts et eau
Empoisonnement dû au scombrotoxisme	10 minutes à 2 heures	Réaction allergique : picotements et brûlures autour de la bouche, rougeurs faciales, transpiration, nausée, vomissements, maux de tête, palpitations, étourdissements et éventuellement éruption cutanée	Toxines de poisson dues à de mauvaises mesures de conservation et de sécurité alimentaire
Staphylococcus aureus	1-6 heures	Douleur abdominale, vomissements, diarrhée occasionnelle	Lésions, parfois infectées (plaies, furoncles; etc.), surtout sur le nez et la bouche
Vibrio parahaemolyticus	2-48 heures généralement 12-18 heures	Diarrhoea, abdominal pain, fever, nausea and vomiting. Duration 24-48 hours	Égouts, eau polluée, fruits de mer
Virus	24-48 heures	Diarrhée, douleurs abdominales, fièvre, nausée et vomissements Durée 24-48 heures	Aliments crus, surtout les fruits de mer (huîtres, mollusques, etc.)

© 2023 ABTA - The Travel Association

Résumé sur certaines maladies

Ce document n'a pas été conçu comme document officiel – demandez de plus amples informations à un praticien de santé.

Maladie	Zones généralement affectées	Incidence au Royaume-Uni	Symptômes habituels	Source de l'infection	Moyens de prévention	Période d'incubation	Les plus vulnérables
Choléra	Zones avec un mauvais assainissement en Amérique du Sud, au Moyen-Orient, en Afrique et en Asie	Rare	Diarrhée aqueuse abondante	Contamination des aliments et de l'eau	Attention scrupuleuse à ce que vous mangez et buvez et à votre hygiène personnelle	2-5 jours	Très jeunes et très vieux
COVID-19	Monde entier	Assez important	Température ou frissons, toux nouvelle et constante, perte ou changement de l'odorat ou du goût, essoufflement, fatigue ou épuisement, courbatures, maux de tête, gorge irritée, nez bouché ou qui coule, perte d'appétit, diarrhée, nausée ou vomissements	Transmission aérienne sur courte distance ou particules infectieuses en contact direct avec les yeux, le nez ou la bouche (par gouttelettes)	Hygiène corporelle et bonne aération	1-5 jours	Personnes très jeunes, très âgées ou non immunisées
Diphtérie	Dans le monde entier, surtout dans les pays tropicaux dans les zones surpeuplées et ayant une mauvaise hygiène	Rare	Fièvre et maux de gorge	Contact rapproché avec une personne infectée	Vaccination	2-5 jours	Personnes non vaccinées
Légionellose	Dans le monde entier	100 cas signalés par an (mais tous les cas ne sont pas signalés)	Fièvre, toux, essoufflement (comme pour la pneumonie)	Gouttelettes d'eau infectées, ex. provenant de la climatisation ou d'une douche / fontaine	Jusqu'à	Up to 10-14 days	Middle aged men
10-14 jours	Hommes d'âge moyen		Fever – may mimic many other infections	Mosquitoes	Anti-malarial medicines, insect repellents and use of bed nets if a room is not air-conditioned	5 days to up to 1 year or more	Pregnant women and people who have no spleen
Paludisme	Tropiques	Rare	Fièvre – peut ressembler à de nombreuses autres infections	Moustiques	Médicaments anti-paludisme, répulsifs contre les insectes, moustiquaires dans les pièces non climatisées	De 5 jours à 1 an ou plus	Femmes enceintes et personnes sans rate
Méningite	Monde entier / surtout dans certaines parties de l'Afrique et de l'Asie	2 000 cas par an (moyenne ces dernières années)	Comme la grippe, mais peut-être avec photosensibilité, convulsions et éruptions cutanées à divers endroits du corps	Bises/baisers, toux ou éternuements. Contact rapproché prolongé. Ne se déclare pas chez la plupart des gens	La vaccination peut être conseillée selon les destinations	2-10 jours	Enfants, de 16 à 25 ans et plus de 55 ans
Typhoïde	Zones avec un assainissement basique	Rare	Fièvre, douleurs abdominales, se sentir mal à l'aise, la diarrhée est courante	Aliments et eau contaminés	Vaccination Choix scrupuleux de l'eau et des aliments	1-3 semaines	Personnes non vaccinées

Informations générales pour tout le personnel

Pour la bonne marche de notre entreprise, nous avons besoin que tout le personnel s'engage à créer un environnement propre, sûr et hygiénique. Aidez-nous à continuer à atteindre la qualité élevée escomptée par le personnel et les clients en suivant le plan de 10 points.

1. **Le personnel doit porter des vêtements corrects pour son travail, propres au début de chaque prise de service.**
2. **Il est essentiel de se laver les mains régulièrement avec un savon antibactérien. Il faut se sécher les mains avec des serviettes en papier.**
3. **Tout l'équipement doit être stocké au bon droit et tenu propre en permanence.**
4. **Les nettoyants chimiques adéquats doivent être utilisés pour les tâches – dans le doute, demandez de l'aide à votre responsable.**
5. **Les nettoyants chimiques ne doivent jamais être placés ni conservés près des aliments.**
6. **L'équipement ne doit être utilisé que pour les utilisations prévues.**
7. **Des gants en caoutchouc doivent être portés par les personnes qui utilisent des nettoyants chimiques.**
8. **Tous les équipements cassés ou endommagés doivent immédiatement être signalés à votre responsable.**
9. **Tous les animaux nuisibles aperçus doivent être immédiatement signalés et consignés sur une fiche.**
10. **Les problèmes de calendrier de nettoyage doivent être immédiatement signalés à votre responsable**

À afficher à un endroit visible, par exemple le panneau d'affichage de la cuisine.

Calendrier de nettoyage

Semaine commençant :

Sujets / surface / zone	Fréquence de nettoyage	Personne responsable	Produit de nettoyage	Méthode / équipement de nettoyage	Heure de fin	Vérifié par	Commentaires

À afficher à un endroit visible par exemple le panneau d'affichage de la cuisine

Sujets / surface / zone	Fréquence de nettoyage	Personne responsable	Produit de nettoyage	Méthode / équipement de nettoyage	Heure de fin	Vérifié par	Commentaires
Étage	Au fur et à mesure	Bob Smith	Détergent	D'abord balayer, puis serpillère, seau, eau chaude, détergent	À divers moments de la journée	M. Brown	Nettoyage approfondi nécessaire dans la zone de préparation –
Trancheuse à viande	Avant et après utilisation	Brenda Jones	Désinfectants	Démonter, déclencher l'aspersion de désinfectant, frotter, essuyer	1 h du matin	M. Brown	

© 2023 ABTA - The Travel Association

Contenu d'une boîte de secourisme

Il doit y avoir un équipement de secourisme adéquat et suffisant, y compris des pansements étanches, pour ceux qui manipulent la nourriture.

La boîte de secourisme doit être accessible en permanence quand la cuisine est utilisée. Elle doit se trouver à un endroit visible, et non pas enfermée dans un bureau ou un centre médical.

Voici le contenu suggéré par le manuel de secourisme de la Croix-Rouge :

10 pansements adhésifs
3 pansements stériles de taille moyenne
1 grand pansement stérile
1 très grand pansement stérile
1 pansement stérile pour les yeux
2 bandes triangulaires
2 bandes enroulées en crêpe
1 pair de gants en plastique ou chirurgicaux
6 épingles de sûreté
1 pince à épiler
1 paire de ciseaux, 1 carnet et 1 crayon
Lingettes de nettoyage de plaie

TROIS : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRES

Notes

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION QUATRE

Sécurité de la piscine



Introduction

La piscine est souvent l'une des principales attractions pour les clients, quand ils réservent leurs vacances. Qu'il s'agisse d'une piscine à activités pour les familles ou d'une piscine de spa relaxante et luxueuse, cette expérience doit être agréable et aussi sûre que possible.

La section « Sécurité de la piscine » de ce guide technique a pour but d'aider les prestataires d'hébergement touristique et leur personnel à identifier les principales mesures et procédures à mettre en place. Les mesures proposées dans ce guide technique serviront de base pour établir un programme plus complet de gestion de la sécurité de la piscine.

Les prestataires d'hébergement qui ne peuvent pas faire la preuve d'une gestion suffisante de la sécurité de la piscine doivent consulter un spécialiste et, si possible, moderniser leurs installations et processus.

Toute personne utilisant ce guide technique doit demander conseil à un consultant en sécurité de piscine sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Bien que la gestion quotidienne de la sécurité des piscines puisse être déléguée, le propriétaire et le gérant de l'hébergement ont la responsabilité générale de l'utilisation sûre de la piscine et doivent veiller à l'application correcte des procédures de gestion des risques.

Ils doivent vérifier que les employés chargés de l'utilisation sûre de la piscine sont compétents et ont reçu la formation appropriée et que les procédures documentées mises en place sont appliquées.

Procédures d'urgence

Il doit y avoir des procédures d'urgence clairement documentées, qui comprennent :

- Les mesures à prendre en cas de perte de liquide corporel tel que le sang, les selles ou le vomi dans la piscine ou autour de la piscine
- Les mesures à prendre en cas d'exposition du personnel ou des clients à de fortes concentrations de produits chimiques de traitement de l'eau
- Les mesures à prendre en cas d'utilisation incorrecte, insuffisante ou trop abondante de produits chimiques de traitement de l'eau
- Les mesures à prendre en cas d'accident ou de blessure dans la zone de la piscine ou des jeux d'eau
- Le personnel doit recevoir une formation concernant ces procédures d'urgence.





QUATRE : SÉCURITÉ DE LA PISCINE

Mesures et procédures de sécurité

Configuration de la piscine

Le type, la taille et la forme des piscines doivent correspondre à leur utilisation prévue. Par exemple, si l'établissement est prévu pour une famille, soyez réaliste sur le nombre de personnes qui utiliseront la piscine et sur les activités.

Il faut avoir mis en place des mesures de sécurité adéquates et le volume d'eau doit correspondre au nombre de personnes prévu. Une piscine surpeuplée est difficile à gérer et peut entraîner des coûts supplémentaires liés aux produits chimiques et à la demande en eau.

Éléments à prendre en compte :

- La piscine convient-elle à son utilisation prévue : familles, jeunes enfants ou adultes seulement ?
- La taille de la piscine est-elle suffisante pour le nombre de baigneurs prévu ?
- La forme de la piscine convient-elle : y a-t-il des zones cachées, etc.
- La piscine est-elle assez profonde ou trop profonde ?
- La piscine est-elle facile à entretenir ?
- Y a-t-il assez de marches/ échelles pour entrer et sortir facilement ? Sont-elles bien fixées et en bon état ?
- Le bord de la piscine est-il aussi antidérapant que possible, y a-t-il des grilles efficaces ?
- Les matériaux de la piscine sont-ils durables et sûrs ?
- Des éléments tels que des rochers, ponts, murs sous l'eau, etc. peuvent-ils affecter l'utilisation / la sécurité ?
- Qu'est-ce qui est à proximité de la piscine : espaces pour enfants, bar, toilettes ?
- L'éclairage de la piscine est-il sûr, sécurisé et installé par un technicien compétent ?

Nombre maximum de baigneurs

Le nombre maximum de baigneurs est le nombre maximum de baigneurs autorisé au même moment. Il doit avoir été déterminé au moment de la conception de la piscine. Le taux de remplacement de l'eau et la taille de la station d'épuration sont calculés à partir de ce nombre.

Le nombre maximum de baigneurs tient compte :

- La surface de l'eau de la piscine
- La profondeur de l'eau
- Le type d'activité de baignade pour laquelle la piscine est prévue

Approximativement, il faut prévoir 3 m² de surface d'eau par personne. Vous trouverez des informations spécifiques dans les recommandations PWTAG (groupe de conseil sur le traitement de l'eau de piscine).

Faible profondeur (moins de 1 m)	1 baigneur pour 2,2 m²
Profondeur moyenne (1 à 1,5 m)	1 baigneur pour 2,7 m²
Grande profondeur (plus de 1,5 m)	1 baigneur pour 4 m²

Le nombre maximum de baigneurs pour chaque piscine doit être documenté.

Remarque : Le nombre maximum de baigneurs peut être réduit ou augmenté selon les situations, en tenant compte de la propreté de l'eau et de l'efficacité du système d'épuration.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Aménagements de la piscine

Les murs sou l'eau, rebords, tunnels, etc. peuvent bloquer les baigneurs, les dissimuler ou présenter des dangers en cas de plongeon ou de collision.

- Si la piscine a des murs sous l'eau, des rochers submergés ou des surfaces cachées sous l'eau, ils doivent être supprimés ou être clairement visibles de la surface. Il ne suffit pas de placer des panneaux d'avertissement sur le bord de la piscine.
- S'il y a plusieurs bassins reliés par une chute d'eau, une rivière, des toboggans / pentes, un pont, une allée ou autre aménagement décoratif, des panneaux placés autour de la piscine doivent clairement avertir les clients des dangers et/ou comportements appropriés (ne pas glisser / plonger / sauter, etc.).
- Les pentes raides à partir de profondeurs où les adultes ont pied (1,4 à 1,6 m) doivent être clairement indiquées à l'aide de lignes peintes et/ou flottantes en travers du haut de la pente, puis indiquées par des marquages de profondeur et sur des panneaux d'information au bord de la piscine.
- Si le contour de la piscine comporte des aménagements comme des rochers décoratifs, vases, ponts ou autre objet proéminent, des panneaux « défense de plonger » doivent être ajoutés. Si possible, il vaudrait mieux supprimer entièrement ces objets proéminents.
- Le franc-bord (distance entre le haut de l'eau et le haut du bord la piscine) ne doit pas mesurer plus de 30 cm, car il affecte la capacité des baigneurs à sortir de la piscine et augmente le risque de blessure des plongeurs. Si le franc-bord est supérieur à la distance souhaitée, envisagez de mettre des « prises », marches ou moyens supplémentaires pour les nageurs en détresse.

Profondeur et marquage de la piscine

Il n'y a pas de recommandations spécifiques sur les profondeurs, mais de nombreuses piscines familiales sont de 1,4 à 1,6 m à leur point le plus profond. Pour que les baigneurs connaissent la profondeur, il faut prévoir des marquages.

- Les marquages de profondeur autour de la piscine doivent être :
  - Présents
  - Proéminents
  - Fréquents
  - Précis

Pour qu'ils soient clairement visibles, ils doivent être placés au moins tous les 3 m, et aux changements de profondeur, surtout s'ils sont soudains.

Lorsqu'il y a des changements soudains, où les baigneurs n'ont plus pied, il faut ajouter des panneaux ou mesures pour réduire le danger (lignes peintes ou flottantes, etc.) et la pente doit aussi être indiquée par l'utilisation de marquage supplémentaires de profondeur.



QUATRE : SÉCURITÉ DE LA PISCINE

Environnement de la piscine

Beaucoup de personnes trébuchent et glissent au bord de la piscine. Des mesures doivent être prises pour réduire les risques.

- Les espaces situés près de la piscine doivent être aussi antidérapants que possible, pour limiter les glissades, trébuchements et chutes.
- Le carrelage qui borde la piscine ne doit être ni fissuré ni cassé. Des vérifications visuelles régulières doivent être effectuées. Tout carrelage fendu, cassé ou manquant doit être réparé ou remplacé.
- Des équipements de secours accessibles et visibles, par exemple des cordes, des gaffes et des objets flottants (bouée, etc.) doivent être faciles d'accès.
- Il ne doit y avoir aucun risque de trébuchement sur le bord. Si les risques ne peuvent pas être supprimés, ils doivent être clairement signalés à l'attention des usagers.
- Tous les accessoires tels que les lampes sous l'eau, lampes autour de la piscine, grilles, rampes, marches, couvercles, filtres, etc. doivent être en place, bien fixés et leur fonctionnement doit être vérifié régulièrement.
- Des moyens d'entrer dans l'eau et d'en sortir doivent être prévus aux extrémités profondes et peu profondes.
- Le bord des marches d'accès (pas des échelles) à la piscine doit être mis en évidence. De plus, certaines marches doivent être équipées de rampes pour faciliter l'entrée / sortie.

Renseignements pour les clients

Il est crucial de donner aux clients des informations sur l'utilisation de la piscine et de son environnement. Des panneaux doivent être clairement disposés près du bord de la piscine pour indiquer aux clients les règles à suivre.

- Ces panneaux doivent indiquer :
  - Horaires d'ouverture et de fermeture
  - Les enfants doivent être surveillés en permanence
  - Informations sur les mesures d'urgence
  - Se doucher avant d'entrer dans la piscine
  - S'il y a des maîtres-nageurs ou non
  - Ne pas utiliser la piscine si vous avez été malade durant les 48 dernières heures
- Des panneaux doivent informer les clients sur les exigences de santé publique :
  - Comment et où changer les couches pour bébé et où les jeter
  - Le port d'un maillot de bain est obligatoire
  - Les bébés et jeunes enfants doivent porter des couches spécialement prévues pour la piscine
  - Ne pas utiliser la piscine si vous avez été malade durant les 48 dernières heures
  - Signaler tous les incidents liés à des matières fécales, vomissements ou autres à l'intérieur ou à l'extérieur de l'eau
  - Ne pas laver les bébés et jeunes enfants dans la piscine
  - Les plaies doivent être couvertes par des pansements étanches
- S'il est interdit ou dangereux de plonger, des panneaux « défense de plonger » doivent être disposés autour de la piscine.
- Pour les piscines de villa ou individuelles, les informations sur la sécurité et l'hygiène doivent accompagner le dossier d'information de l'hébergement.

Remarque : Les informations sur la piscine et la santé publique peuvent être affichées sur le même panneau ou deux panneaux séparés.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Surveillance de la piscine

- S'il n'y a pas de maître-nageur de garde, ou s'il est absent temporairement, une signalétique proéminente et permanente doit être placée autour de la piscine pour informer les clients que « Il n'y a pas de maître-nageur de garde ».
- Si des maîtres-nageurs sont présents, ils doivent savoir nager avec assurance, être formés aux techniques de sauvetage et de secourisme.
- Si les maîtres-nageurs et surveillants n'ont pas de contact visuel ou verbal les uns avec les autres, il faut leur fournir un talkie-walkie ou un système similaire.
- Un téléphone doit être placé près de la piscine pour appeler les services d'urgence.

Plongeoirs et plateformes – espaces séparés

Les plongeoirs et plateformes peuvent être une source de blessures et d'accidents s'ils ne sont pas gérés et utilisés correctement. Si possible, ils doivent être retirés des piscines. S'ils sont présents, les points suivants doivent être prévus :

- Si possible, les plongeoirs et plateformes de plongée doivent être dans une piscine séparée
- La zone de plongée doit être séparée par une ligne flottante claire ou des marqueurs similaires
- Tous les plongeoirs et plateformes doivent être de bonne construction, avec des marches, des rampes et des garde-fou
- Un maître-nageur doit être présent dans cette zone
- Les limites d'âge et de taille doivent être spécifiées aux clients
- La longueur de la zone de plongée et la profondeur de l'eau dépendront de la hauteur de la plateforme. S'il existe un plongeoir de 1 m, la profondeur de l'eau sous le plongeoir doit être d'au moins 3,5 m. Cette profondeur doit être constante sur 5 m de longueur, avec au moins 9 m de longueur après le plongeoir.

Gestion des bars de piscine

L'utilisation des verres près de la piscine doit être réglementée, par exemple :

- Les boissons servies durant la journée doivent être dans des conteneurs d'une matière autre que le verre
- Si le bar de la piscine et ses environs sont utilisés pour dîner et que des verres sont utilisés, le verre cassé doit être immédiatement éliminé et la zone doit être contrôlée minutieusement. Il faut envisager d'utiliser des verres de haute qualité non cassables.

S'il y a un bar juste au bord de l'eau, où l'on peut aller tout en se baignant, les tabourets de bar immergés doivent être clairement visibles, leur bord principal doit être mis en évidence et être en bon état.

Remarque : Si vous envisagez de construire un bar au bord de la piscine, il est conseillé de le construire à au moins 5 m de la piscine.

Mobilier de bord de piscine

Tous les meubles comme les chaises-longues, transats, tables, chaises, parasols et autres meubles doivent être entretenus et régulièrement inspectés pour vérifier leur bon fonctionnement. Les objets défectueux doivent être retirés et remplacés.



Gestion et entretien de la piscine

- La piscine doit être gérée conformément aux instructions du fabricant. En l'absence de manuel, il faut prévoir un règlement écrit sur la gestion de la piscine : nettoyage, rétrolavage, conseils de dosage, tests et entretien, ainsi que les mesures à prendre si les résultats ne sont pas acceptables. Le personnel de la piscine doit pouvoir consulter ces informations en permanence.
- Prévoyez un nombre maximum de personnes et des activités de piscine réalistes. Le volume d'eau doit correspondre au nombre de personnes prévu.
- Envisagez de limiter le nombre d'objets et jouets gonflables dans la piscine. Non seulement ils peuvent cacher des personnes, mais ils peuvent polluer l'eau.
- Le personnel responsable du fonctionnement et de la maintenance de la piscine doit être formé en ce sens, notamment sur la maintenance, le nettoyage, le rétrolavage, l'analyse de l'eau, le dosage chimique et les mesures à prendre si les résultats ne sont pas acceptables. Les formations données au personnel doivent être consignées sur un document à présenter en cas d'inspection.
- Des vérifications visuelles régulières de la piscine et de son environnement doivent être effectuées. Tout carrelage fendu, cassé ou manquant doit être réparé ou remplacé.
- La salle des machines de la piscine doit être verrouillée en permanence.
- La salle des machines doit être propre et rangée en permanence.
- Pour réduire le risque de contact entre produits chimiques concentrés, tous les produits concentrés utilisés ou stockés doivent être séparés et rangés conformément aux instructions du fabricant et enfermés dans la salle des machines en permanence.
- Des toilettes et des douches doivent être près de la piscine et l'eau des douches doit s'écouler vers les égouts.
- Les équipements de toilettes et de douches comme les pommes et les tapis de douche doivent être régulièrement nettoyés et assainis pour inciter les baigneurs à s'en servir. Le programme de nettoyage doit être consigné sur un document à présenter en cas d'inspection.
- Si la piscine est fermée la nuit, une méthode adéquate de fermeture doit être prévue (panneaux, cordes, patrouille de sécurité, etc.) pour compléter les heures d'ouverture de la piscine.

Désinfection de la piscine

L'eau de la piscine ne peut pas être stérile. Des organismes sont présents, car les baigneurs et l'environnement en introduisent constamment dans l'eau. Le but de la désinfection est de tenir l'eau aussi propre que possible et d'éviter que des agents nocifs soient transmis d'un baigneur à un autre. Il ne suffit pas d'ajouter des produits chimiques à la piscine. Il y a beaucoup de facteurs à prendre en compte, tels que le choix des bons produits chimiques, la méthode de dosage, le nombre de baigneurs et la filtration.

Le terme « pH de l'eau » correspond à l'utilisation du volume d'eau correct par rapport au nombre correct de baigneurs, pour obtenir un niveau de désinfection correct. Le pH est très important, car l'efficacité de la désinfection peut être modifiée et le confort des baigneurs peut diminuer si le pH correct n'est pas maintenu.

- L'eau de la piscine doit être transparente et le fond de l'eau doit être visible en permanence.
- Les piscines doivent être nettoyées régulièrement (y compris la ligne de graisse).
- Il faut vérifier la piscine visuellement tout au long de la journée, avant et après ouverture et pendant son utilisation.

© 2023 ABTA - The Travel Association

- Le niveau de désinfectant des piscines doit être vérifié régulièrement durant la journée (au moins 2 fois par jour) avec un équipement de bonne qualité. Il est conseillé d'effectuer les analyses de pH et de chlore toujours au même point, pour obtenir des relevés homogènes, car les valeurs peuvent différer selon les points de la piscine. Pour les piscines extérieures ou très utilisées, il est conseillé de faire une autre analyse vers midi pour vérifier si le niveau de désinfection et le pH sont satisfaisants. Il est conseillé de vérifier :
  - pH (rouge de phénol)
  - Chlore libre (DPD 1)
  - Chlore total (DPD 3)

Remarque : Chlore total - chlore combiné = chlore libre

Valeurs suggérées	
Chlore libre	Entre 1-3mg/l (ppm)
Chlore combiné	Toujours moins de la moitié du chlore libre et jamais plus de 1 mg/l (ppm).
pH	Entre 7,2 et 7,6
Température	29°C-30°C (84°F-86°F)

- Prélevez toujours les échantillonnages à l'écart des arrivées et au moins 30 cm sous la surface, car vous pourriez obtenir un relevé faux / trop élevé.
- Quand les relevés sont anormaux, prenez immédiatement des mesures correctives pour restaurer l'équilibre.
- Les registres de désinfection de la piscine et de dosage chimique doivent être disponibles en cas d'inspection. Ils doivent être signés par le responsable de la maintenance de la piscine et mentionner les analyses menées, la date, l'heure et les résultats obtenus. Chaque registre doit porter clairement le nom de la piscine auquel il se rapporte.
- Il vaut mieux utiliser une méthode d'ajout lent et continu de désinfectant tout au long de la journée et de la nuit, que d'ajouter un fort dosage en une seule fois, supposé durer jusqu'au prochain ajout, par exemple lors d'un dosage manuel le soir. Pour cela, il suffit d'installer une machine à dosage automatique de chlore.
- Il faut conserver un registre des produits chimiques utilisés pour la piscine et le tenir disponible en cas d'inspection.

Coagulation / floculation

Les installations avec filtre à sable doivent utiliser des floculants.

- Les floculants doivent être ajoutés de manière continue via des pompes à dosage, avant filtrage (jamais directement dans la piscine, pour ne pas créer d'autres problèmes). Le site d'ajout doit permettre un bon mélange, au moins 10 secondes avant filtrage.
- Si le site d'ajout avant les filtres est jugé insuffisant (le débit empêche les 10 secondes de contact), il faut ajouter les floculants directement dans la cuve d'équilibrage de la piscine (si vous en avez une), via les pompes de dosage.
- Pour une coagulation efficace, le pH de l'eau doit être maintenu dans les limites recommandées par le fabricant de chaque floculant.

QUATRE : SÉCURITÉ DE LA PISCINE

Clarté de l'eau de la piscine

Si on ne voit pas le fond de la piscine, une personne en difficulté sous la surface de l'eau peut ne pas être remarquée et se noyer. Il faut faire vérifier continuellement, tout au long de la journée, la clarté de l'eau.

Voici une liste des causes possibles d'une mauvaise clarté et les solutions proposées.

✗ La mauvaise qualité de l'eau, souvent due à une utilisation intensive et à un traitement inadéquat, rendant l'eau trouble.

✓ Les responsables de la piscine doivent veiller à ce que l'eau ait été correctement traitée et préparée pour le nombre d'usagers prévu.

✗ Vaguelettes, notamment sur les piscines extérieures non protégées.

✓ Les vaguelettes peuvent être réduites par la plantation d'une végétation entretenue ou d'un brise-vue plein.

✗ Trop de nageurs dans l'eau.

✓ Il faut déterminer un nombre de baigneurs maximum.

✗ L'effet des carrelages colorés, qui peut assombrir le fond de la piscine et gênerait la visibilité d'un corps.

✓ Si les carrelages ne peuvent pas être remplacés, une surveillance de la piscine doit être encouragée.

Gestion des alimentations et évacuations de la piscine

En raison du risque de se coincer ou de se blesser, toutes les alimentations et évacuations doivent être couvertes. Elles doivent être solides et sécurisées, puis vérifiées tous les jours pour détecter tout signe de dommage ou de vandalisme.

Le diamètre des alimentations et évacuations ne doit pas dépasser 8 mm.

- Le débit de l'eau par les ouvertures ne doit pas dépasser 0,5 m/s.
- La zone ouverte de la grille ne doit pas dépasser 30 à 40 % de la taille générale de la grille.
- Il doit y avoir deux ouvertures par ligne de succion et, dans l'idéal, elles doivent être séparées d'au moins 2 m et se trouver, de préférence, à 3 m des murs latéraux.

Les alimentations doivent être bien placées pour que l'eau circule correctement dans toute la piscine, sans « zones mortes ».

- Elles ne doivent pas dépasser du mur ou du sol.
- Leur débit ne doit pas dépasser 1,5 à 2 m/s et peut-être moins là où de jeunes enfants sont présents.
- Les évacuations ne doivent pas avoir une succion importante.
- Pour les bassins de spa, les jacuzzis, les jets d'eau décoratifs et les structures de massage, vérifiez la présence de buses, leur bon état et leur fonctionnement conforme au mode d'emploi.
- Il doit être possible de faire une coupure d'urgence. Le bouton de coupure d'urgence doit être facile d'accès. La procédure documentée pour faire une coupure d'urgence doit être disponible.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Filtration de la piscine

Une bonne filtration est essentielle pour que la piscine reste propre et sûre. Les piscines dont l'eau devient trouble ou pleine de particules peuvent devenir dangereuses, en raison de l'impossibilité de voir les baigneurs, surtout les enfants, sous la surface. La filtration doit être suffisante pour la taille de la piscine, le nombre de baigneurs et la quantité de pollution.

- La remise en circulation et le filtrage de l'eau de piscine doivent être faits conformément au mode d'emploi.
- Un règlement documenté doit préciser le moment et la manière de rétrolaver les filtres de la piscine.
- Les filtres doivent faire l'objet d'une inspection technique au moins une fois par an, de préférence avant l'ouverture de la saison de l'établissement.
- Ces filtres doivent être rétrolavés régulièrement, au moins une fois par semaine, ou plus fréquemment si le nombre de baigneurs augmente, conformément aux instructions du fabricant. Il est préférable d'effectuer le rétrolavage en fin de journée.
- Consignez les dates de rétrolavage sur un document à conserver.
- L'eau de rétrolavage doit être éliminée avec les eaux usées, elle ne doit pas retourner dans la piscine.
- Videz et nettoyez régulièrement les filtres principaux et secondaires.
- Ajoutez un floculent (coagulant) à l'eau pour augmenter l'efficacité des filtres.
- L'eau doit circuler et être filtrée continuellement.

Informations sur la filtration : le saviez-vous ?
Les filtres fonctionnent mieux quand un biofilm se forme à l'intérieur de la cuve. Il collectera les petites particules et quelques bactéries.
Un rétrolavage excessif du filtre réduira son efficacité. Le rétrolavage doit avoir lieu quand le différentiel de pression diminue à travers le filtre. La jauge de pression de la cuve l'indiquera.
Des filtres à débit moyen (10 à 25 m/h) sont suggérés pour toutes les piscines commerciales. Ce sont les mieux indiqués pour les nombres de baigneurs fluctuants.
Les filtres à débit élevé (25 à 50 m/h) ne traitent pas bien les très petites particules, notamment les contaminants comme le Cryptosporidium.
Les appareils à filtres en sac / cartouche sont plus efficaces dans les petites piscines. Pour les grandes piscines, plusieurs cuves à filtre en ligne peuvent être nécessaires.

Piscines à débordement

Pour les piscines à débordement, les conseils sont les mêmes, mais avec des panneaux et des restrictions supplémentaires, par exemple en interdisant l'utilisation des objets gonflables, qui peuvent tomber par-dessus bord. Vous devrez les nettoyer et les entretenir régulièrement. Pour les grands bassins, envisagez de placer un maître-nageur ou autre employé au bord, pour empêcher les baigneurs de grimper et de tomber par-dessus bord.

QUATRE : SÉCURITÉ DE LA PISCINE

Piscines salées

Pour les piscines à eau salée, les conseils de sécurité sont les mêmes, en portant une attention particulière à la désinfection.

- Une piscine salée aura besoin d'un nettoyage, d'une maintenance et d'un traitement réguliers.
- Le traitement de l'eau doit être géré conformément aux instructions du fabricant. Le sel ne détruisant pas les bactéries, les piscines à eau salée peuvent nécessiter plus de traitements chimiques qu'une piscine normale.
- L'eau s'évapore en laissant son sel dans l'eau restante. Si on ajoute de l'eau salée, la concentration en sel de l'eau augmentera.
- La concentration en sel de la piscine doit être surveillée et gérée efficacement. Il faudra peut-être alors ajouter de l'eau douce (non salée) pour empêcher la concentration en sel d'atteindre des niveaux inacceptables.

Piscines de spa et jacuzzis

Ils peuvent être testés plus régulièrement et il peut être nécessaire de vider le bassin du spa quotidiennement, surtout en cas d'utilisation intensive et continue.

- Ils doivent être pourvus d'un panneau d'avertissement à proximité pour informer les clients sur :
  - Durée maximale d'utilisation
  - Utilisation déconseillée aux femmes enceintes, aux personnes sujettes à l'hypertension, aux problèmes cardiovasculaires, etc.
  - Âge minimum d'utilisation et surveillance parentale obligatoire
  - Informations en cas d'urgence, qui doivent inclure un arrêt d'urgence
  - Température de l'eau, si elle est chauffée
- Les jeunes enfants ne doivent pas avoir le droit d'utiliser le bassin du spa et les jacuzzis, et les grands enfants doivent être surveillés.
- L'entrée et la sortie doivent être faciles (petites marches larges, petit franc-bord).
- Toutes les buses d'entrée et de sortie doivent être en place pour réduire les risques de blocage.
- Tous les couvercles et grilles doivent être bien fixés.
- Le niveau de l'eau doit être nettoyé pour supprimer toute accumulation de graisse.
- Les niveaux chimiques de l'eau du spa doivent être surveillés et les résultats consignés dans le journal de la piscine.
- Les bassins de spa et les jacuzzis doivent pouvoir être arrêtés en cas d'urgence.

Remarque : Vous trouverez de plus amples informations sur la gestion des spas et jacuzzis dans la section 5 Sécurité générale.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Piscines enfants

Des précautions spéciales doivent être prises pour les jeunes baigneurs. Cela est difficile si, par exemple, une petite piscine est associée à un seul hébergement. Lorsqu'il y a beaucoup d'enfants, des protections supplémentaires sont nécessaires. Les piscines enfants doivent comporter les aménagements suivants pour les enfants :

- Petite profondeur (maximum 60 cm environ) et les profondeurs doivent être clairement indiquées
- Pentes douces du sol du bassin (1:15 maximum)
- Aucune succion ni risque de blocage ; toutes les alimentations et évacuations doivent être correctement couvertes, sans risque de blocage
- Les couvercles et grilles doivent être bien fixés
- Entrée et sortie faciles (petites marches larges, petit franc-bord)
- Espace autour de la piscine pour permettre aux parents / baby-sitters de surveiller facilement
- Panneau indiquant « Les enfants doivent être surveillés »

Il est conseillé de prévoir une station de traitement séparée de celle des piscines adultes.

Emplacement des piscines enfants

Pour limiter les risques d'accès à l'eau profonde par les enfants, les piscines enfants doivent être près du côté peu profond des piscines adultes. En outre, les caractéristiques suivantes des piscines adultes doivent être présentes :

1. Le côté peu profond de la piscine adultes doit être similaire à la profondeur maximale de la piscine enfants.
2. La piscine adultes doit avoir une pente douce (maximum 1:15) jusqu'à la partie profonde.

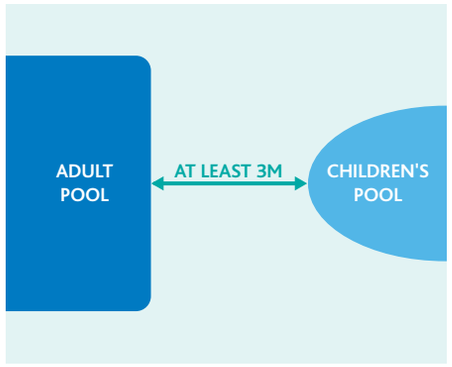
Si ces conditions peuvent être remplies, il est inutile de séparer les bassins pour enfants de ceux pour les adultes par une distance ou des barrières. Cependant, l'espace, l'agencement d'origine ou d'autres facteurs peuvent empêcher de remplir ces conditions.

Donc, par ordre de préférence, les principes suivants d'emplacement et de protection d'accès à l'eau profonde doivent être suivis.

Séparation par la distance

Une distance minimale de 3 m doit séparer la piscine enfants de la partie profonde de la piscine adultes.





Séparation par la distance et une barrière

Si une piscine enfants est séparée de la piscine adultes, mais se trouve à moins de 3 m, une barrière doit limiter l'accès à la piscine adultes / au côté profond.

Aucune barrière ne doit être facile à escalader ou à traverser ; prévoir des barres verticales d'une hauteur de 80 cm, continues à partir du sol, sans écart de plus de 10 cm.

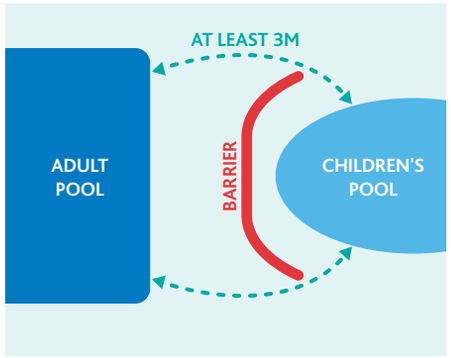
La barrière doit être assez longue autour de la piscine enfants pour qu'un minimum de 3 m sépare tout point de sortie d'une piscine enfants du point le plus proche d'une piscine adultes.

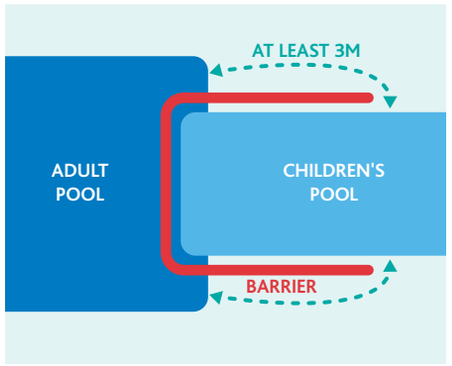
Séparation par barrière

Si une piscine enfants se trouve à l'intérieur d'une piscine adultes ou y est directement reliée (en fait partie), une barrière doit séparer la zone enfants de la partie adultes / profonde.

La barrière doit être assez longue autour de la zone de la piscine enfants pour qu'un minimum de 3 m sépare tout point de sortie de la zone de la piscine enfants du point le plus proche d'une piscine adultes.

Aucune barrière ne doit être facile à escalader ou à traverser ; prévoir des barres verticales, continues à partir du sol de la piscine, d'une hauteur de 80 cm au-dessus du niveau de l'eau, sans écart de plus de 10 cm.





Référence

Pour préparer les mesures de sécurité concernant la piscine, vous pouvez consulter ces documents:

- EN 15288:2019. Piscines ouvertes au public
- EN 13451 (toutes les sections). Équipement de piscine
- EN 1069-2:2107 - Toboggans
- EN 17232:2020 - Équipement et fonctions de jeux d'eau
- EN 1176 - Équipement de terrain de jeux
- EN 1177 - Surface amortissante
- Consignes de sécurité sur les environnements aquatiques de loisirs - volume 2 : piscines et lieux similaires
- ISRM : équipements de jeux et des installations aquatiques dans les piscines

© 2023 ABTA - The Travel Association

Toboggans

- Les toboggans de plus de 2 m de long doivent être surveillés dès l'ouverture de la piscine.
- Les toboggans doivent porter des panneaux d'information visibles à l'entrée de leur accès et à leur sommet, avec les informations suivantes :
  - Âge et taille minimums
  - Position de descente autorisée
  - Profondeur de l'eau à l'arrivée
  - Sortir de la zone d'arrivée immédiatement après être sorti du toboggan
  - Il doit y avoir un moyen clair de séparer les usagers, par exemple en les empêchant de descendre tant que la personne précédente n'est pas arrivée On peut utiliser pour cela un système de feux.
- Il doit y avoir une zone d'arrivée séparée pour chaque toboggan.

Autre éléments à prendre en compte :

1. Les marches d'accès sont-elles plates, antidérapantes et munies de rampes ?
2. La plateforme d'accès est-elle gardée ?
3. Le bout du toboggan dépasse-t-il le bord du bassin d'au moins 30 cm ?
4. Le toboggan entre-t-il directement dans l'eau ou, de préférence, maximum 20 cm au-dessus ?
5. Les matériaux utilisés pour le toboggan conviennent-ils (par exemple du PBT avec un revêtement en gel) ?
6. Les angles / bords et joints sont-ils étanchéifiés ?
7. Les marches de sortie sont-elles situées correctement près du toboggan pour éviter des collisions aux baigneurs ?
8. Pouvez-vous contrôler la zone d'arrivée ?
9. Y a-t-il des panneaux clairs qui indiquent la limite d'âge / de taille et les conditions d'utilisation ?



Jeux aquatiques profondeur zéro / minimale

Les jeux aquatiques à profondeur zéro ou minimale, tels que les parcs à jets d'eau, sont souvent perçus comme plus sûrs que les bassins, car il y a une faible profondeur, voire aucune. Pourtant, ils peuvent présenter un risque et doivent être gérés conformément aux instructions du fabricant.

- La surface de jeu doit amortir les impacts afin de limiter les blessures en cas de chute.
- La surface de jeu doit être en pente vers les grilles d'évacuation et l'eau ne doit pas former de flaques.
- Les grilles d'évacuation doivent être au même niveau que le sol et les écarts des grilles doivent être inférieurs à 8 mm.
- Tous les équipements de jeux des zones de jeux aquatiques doivent être installés et entretenus conformément au mode d'emploi.
- Cette zone doit être dépourvue de risques de glissade ou trébuchement.
- L'équipement ne doit pas présenter de risques de chute.
- Les buses des jets d'eau doivent être au même niveau que le sol.
- Tout équipement de jet d'eau au-dessus du sol doit être de couleur vive pour montrer clairement sa présence.



- Le traitement de l'eau doit être le même que pour les piscines, en veillant à ce qu'un niveau suffisant de chlore permette un niveau correct de désinfection.
- Si l'eau est trouble, une source d'eau potable doit être utilisée, avec des contrôles suffisants, pour prévenir la prolifération de la légionellose. Veuillez consulter la section 15 pour obtenir des conseils sur la légionellose.
- Si des toboggans sont prévus, ils doivent se terminer sur une piste de freinage au lieu de s'arrêter de suite.
- Des panneaux doivent informer les clients des règles d'utilisation de l'espace de jeu. Ces panneaux doivent citer :
  - Heures d'ouverture et de fermeture de l'espace de jeu
  - Informations sur les mesures d'urgence
  - Les enfants doivent être surveillés en permanence
  - Les enfants doivent porter un maillot adéquat
  - Les bébés et jeunes enfants doivent porter des couches spécialement prévues pour la piscine
  - Ne pas utiliser l'espace de jeu si vous avez été malade durant les 48 dernières heures

Parcs aquatiques

Pour les toboggans aquatiques, jeux d'eau peu profonds ou sans profondeur ou autres zones aquatiques, outre la section sur la sécurité à la piscine, les hébergeurs doivent consulter la section 12 sur les parcs aquatiques, qui peuvent contenir des informations pertinentes pour ces installations.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Piscines privées

Une piscine privée est une piscine à laquelle on accède directement par une chambre, via une terrasse ou un patio. En cas d'accès direct à un plan d'eau, des mesures de protection doivent être prévues pour éviter un accès involontaire par des enfants.

Portail

Un portail pourrait être installé dans le cadre de la porte du patio. Ce portail, qui n'est pas permanent, peut être inséré dans le cadre de la porte lorsque la chambre est réservée par une famille.

- Le portail doit mesurer au moins 1,1 m de haut.
- Plusieurs formats peuvent être utilisés, en alliant commodité et esthétique ou bien en créant une barrière transparente en plexiglas.
- Si le plexiglas n'est pas considéré adéquat, un portail peut être fait avec des barreaux avec moins de 10 cm d'écart.
- Les barreaux doivent être verticaux, car les barreaux horizontaux peuvent servir d'échelle à un enfant qui voudrait passer par-dessus. Ce système ne doit pas présenter des risques de blocage.
- Aucune surface ne doit être coupante ni pointue.
- Ce portail doit être équipé de loquets qui ne peuvent pas être ouverts par un enfant de moins de 5 ans et, donc, nécessiter une force d'au moins 20 N.
- Le loquet doit être du côté opposé à la chambre (du côté de l'eau) afin d'éviter qu'un enfant n'atteigne facilement le mécanisme. De plus, le loquet doit se trouver à au moins 10 cm au-dessous du haut du portail, et se refermer automatiquement.

Sécurité relative à l'eau

- Les marches qui mènent à l'eau doivent porter un marquage sur leur bord extérieur.
- Si des rampes sont prévues pour accéder aux marches, elles doivent être fixées en haut et en bas.
- La concentration en chlore et le pH doivent être contrôlés de la manière décrite au début de cette section.

Informations sur la sécurité relative à l'eau

Les clients doivent être informés sur l'utilisation du portail de sécurité, afin que les jeunes enfants ne puissent pas accéder à l'eau sans surveillance parentale.

Un panneau placé dans la chambre doit donner ces informations aux clients :

- Les enfants doivent être surveillés en permanence
- Informations sur les mesures d'urgence
- Se doucher avant d'entrer dans la piscine
- S'il y a des maîtres-nageurs ou non
- Ne pas utiliser la piscine si vous avez été malade durant les 48 dernières heures
- Le port d'un maillot de bain est obligatoire
- Les bébés et jeunes enfants doivent porter des couches spécialement prévues pour la piscine

Le personnel doit vérifier que les mesures de sécurité sont en place et fonctionnelles avant l'arrivée initiale des clients dans les chambres ayant un accès direct à l'eau (via une terrasse ou un patio).

QUATRE : SÉCURITÉ DE LA PISCINE

Matières fécales et vomi dans la piscine

Les matières fécales et le vomi dans la piscine doivent être identifiés rapidement pour éviter toute infection. Pour commencer, tout incident doit être identifié rapidement et la piscine doit être immédiatement évacuée.

Voici quelques bonnes pratiques permettant de limiter les risques d'infection suite à des incidents de matières fécales ou de vomi dans la piscine.

Le responsable de l'hébergement doit nommer une personne chargée de mettre en œuvre les procédures montrées ci-dessous, spécifiquement pour encourager tout le personnel à surveiller l'utilisation de la piscine.

Réaction aux incidents fécaux

En cas d'étron, voici comment procéder :

- Faites immédiatement évacuer la piscine
- L'étron doit être rapidement récupéré avec un filet ou une pelle
- L'étron doit être éliminé de manière sanitaire et la pelle doit être désinfectée
- Vérifiez que le niveau de chlore se trouve entre 2 et 3 mg/l (ppm) et le pH entre 7,2 et 7,5
- Consignez l'incident, ainsi que le niveau de chlore et le pH, dans le registre des incidents fécaux
- Tenez la piscine fermée au moins une heure

En cas d'excréments liquides, il y a un risque de contamination par cryptosporidium. Les mesures suivantes doivent être prises :

- Faites immédiatement évacuer la piscine
- Nettoyez soigneusement la piscine et ses abords (aspirateur et balayage)
- Nettoyez les crépines et les filtres à gros tamis
- Faites un rétrolavage des filtres
- Élevez le niveau de chlore à 20 mg/l, pH de 7,2 à 7,5 pendant 8 heures
- En utilisant une coagulation optimisée, filtrez pendant six cycles complets (ce qui peut signifier une fermeture de la piscine pour la journée) ; ceci nécessite l'installation et l'entretien corrects d'un bon système hydraulique et de bons filtres
- Faites un rétrolavage des filtres et laissez reposer toute la nuit
- Ramenez le chlore au niveau opérationnel normal ; vérifiez le niveau d'alcalinité et le pH ; s'ils sont satisfaisants, rouvrez la piscine
- Consignez l'incident et les mesures prises, ainsi que le niveau de chlore et le pH, dans le registre des incidents fécaux

Réaction aux incidents de vomi

Si un baigneur vomit dans la piscine, les mesures suivantes doivent être prises :

- Faites évacuer la piscine immédiatement pour laisser la pollution se disperser et les particules d'infection être neutralisées par le désinfectant résiduel
- Vérifiez que le niveau de chlore se trouve entre 2 et 3 mg/l (ppm) et le pH entre 7,2 et 7,5
- Tenez la piscine fermée au moins une heure
- Consignez l'incident, ainsi que le niveau de chlore et le pH dans le registre des incidents de vomi

© 2023 ABTA - The Travel Association

Feuille de journal de la piscine

Pompes à eau		Lundi			Mardi			Mercredi			Jeudi			Vendredi			Samedi			Dimanche		
Heure de début de pompage																						
Heure de fin de pompage																						
Heures de fonctionnement																						
Pompe en cours d'utilisation																						
Crépines changées																						
Filtres	**E = Entrée**	E	Sortie		E	Sortie		E	Sortie		E	Sortie		E	Sortie		E	Sortie		E	Sortie	
Pressions d'entrée et de sortie	1																					
	2																					
	3																					
	4																					
	1																					
	2																					
	3																					
Débit de circulation (m3/h ou l/h)																						
Résultats des analyses		Fr	Co	pH	Fr	Co	pH	Fr	Co	pH	Fr	Co	pH	Fr	Co	pH	Fr	Co	pH	Fr	Co	pH
	1																					
	2																					
	3																					
	4																					
	5																					
	6																					
	7																					
	8																					
Analyse de :		M	Di		M	Di		M	Di		M	Di		M	Di		M	Di		M	Di	
Monochloramine	1																					
Dichloramine	2																					
Alcalinité totale																						
Calcaire																						
Calcaire total dissout																						
Température																						
Indice de Langelier																						
Ajouts chimiques	Coagulant																					
	Hypochlorite																					
	O_3/acide																					
	Autres																					
	Autres																					
Clarté 10 = parfaite 0 = très mauvaise																						
Nombre de baigneurs																						
Dilution à l'eau douce (l)																						

Notes

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION CINQ

Sécurité générale



Introduction

La section « Sécurité générale » de ce guide technique a pour but d'aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs associés à identifier les principaux composants de la sécurité générale.

Notez que la législation locale peut empêcher la mise en œuvre de certaines recommandations. Dans ces cas-là, les prestataires de voyage peuvent accepter les normes locales et évaluer si elles apporteront une protection adéquate aux clients hébergés.

Il faut avoir mis en place des procédures de maintenance régulières et permanentes afin d'identifier et de rectifier les problèmes de sécurité qui se sont produits autour de l'hébergement, pour réduire les risques de glissades, trébuchements et chutes.

En outre, les balcons, balustrades, passages, fenêtres, couloirs et escaliers doivent être conçus pour réduire ou limiter les risques d'incidents et d'accidents mortels dus à des chutes.

Les prestataires d'hébergement qui ne peuvent pas faire la preuve d'une gestion suffisante de la sécurité de l'hébergement doivent consulter un spécialiste et, si possible, moderniser leurs installations et processus.

Toute personne utilisant ce guide technique doit demander conseil à un technicien sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Les propriétaires et gérants d'hébergement ont la responsabilité globale du fonctionnement sûr de leur établissement, y compris des procédures régulières et permanentes de maintenance pour identifier et rectifier les problèmes de sécurité.

Ils doivent vérifier que les employés chargés de ces processus sont compétents, reçoivent la formation appropriée et que les procédures documentées mises en place sont appliquées.

Couloirs, passages, escaliers, marches et chemins

Il doit y avoir un plan de maintenance pour réduire les risques de glissades, trébuchements et chutes.

Le personnel doit être encouragé à signaler les dangers dans l'établissement ou sur le terrain : zones internes, le long des couloirs et des escaliers dans les bars, salons, restaurants et autres espaces internes du bâtiment, ainsi que les passages, escaliers, marches et chemins externes.

- Il ne doit pas y avoir de revêtements de sol mal ajustés ou autres risques de trébuchement le long des couloirs, escaliers ou passages, au sein du bâtiment.
- Il est conseillé d'éclairer le bord des escaliers, des marches, de tout changement de niveau et les bords de chemin non protégés. On peut, par exemple, les peindre d'une couleur vive contrastante.
- Toutes les zones de l'établissement doivent être amplement éclairées à tout moment. Il peut y avoir des espaces de bâtiment où l'éclairage naturel est insuffisant, même pendant la journée. Ces lieux doivent être bien éclairés par un éclairage principal normal en permanence. Les espaces correctement éclairés par la lumière naturelle extérieure en journée doivent être éclairés par l'éclairage principal pendant la nuit.
- Un éclairage d'urgence doit être prévu dans l'ensemble du bâtiment, ainsi que pour les passages, escaliers, marches et chemins externes utilisés en cas d'évacuation. Il doit permettre un éclairage adéquat en cas de panne de courant, y compris en cas d'incendie.
- L'extérieur de l'établissement doit être dépourvu de risques de glissade, trébuchement ou chute comme les feuilles, la glace, la neige, etc.
- Les sols rendus glissants par le nettoyage, les liquides renversés ou les intempéries doivent être identifiés par un panneau d'avertissement : « Attention, nettoyage » ou « Sol glissant », etc.
- Le bord des couloirs, passages (y compris les cages d'escalier, escaliers et marches) et tout dénivellement de plus de 60 cm de haut doivent être protégés par une balustrade de qualité similaire à un balcon. Les balustrades protégeant les couloirs, passages, cages d'escalier, escaliers et marches doivent être :
  - Suffisamment hauts (min 90 cm) ; pour les bâtiments neufs ou à rénover, la hauteur des balustrades protégeant les couloirs et passages doit être portée à 1,1 m
  - De construction solide
  - Avoir des écarts de moins de 10 cm entre les barreaux
- Les bords non protégés des toits plats, patios et tout dénivellement de plus de 60 cm de haut doivent être protégés par une balustrade de qualité similaire à un balcon.

CINQ : SÉCURITÉ GÉNÉRALE

Balcons

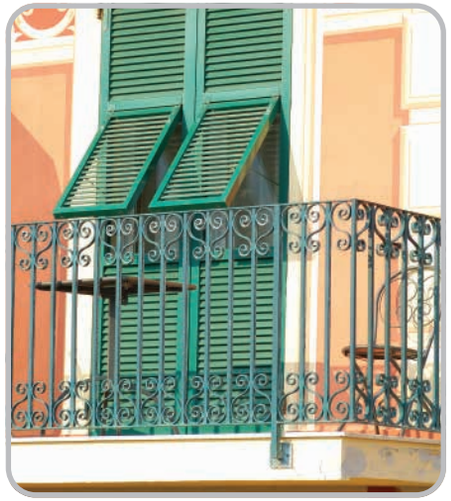
Les balcons doivent être bien construits, avec une balustrade d'au moins 1 m de haut, sans installation pouvant inciter un jeune enfant à monter dessus. Les balustrades de moins de 1 m de haut sont dangereuses et doivent être augmentées pour réduire les risques.

- Pour les bâtiments existants, une balustrade d'une hauteur de 1 m est suffisante. Pour les bâtiments neufs ou à rénover, la hauteur des balustrades doit être portée à 1,1 m.
- Les écarts des balustrades de balcon doivent empêcher le passage d'une sphère de 10 cm. Les enfants risquent de coincer leur tête entre les barreaux en la passant dans les écarts. Les écarts importants risquent de laisser passer un petit enfant tout entier.
- En cas d'écart vertical ou horizontal important, les balustrades doivent être modifiées pour que les écarts soient inférieurs à 10 cm.
- Les balcons doivent être de bonne construction et être robustes, sans métal rouillé ni bois vermoulu. Les éléments importants à surveiller sont la rouille aux points de fixation des balcons au bâtiment, et les balustrades lâches ou endommagées.
- Certaines balustrades de balcons neufs ou rénovés ont des panneaux en verre ou en plexiglas. Il faut vérifier qu'ils sont bien fixés et dépourvus de fissures. Les panneaux endommagés doivent être remplacés.

Avancées de balcon

Certaines balustrades peuvent intégrer une avancée qui réduit leur hauteur et sur laquelle les personnes, y compris les petits enfants, peuvent monter. La hauteur se mesure entre le haut de toute avancée et le haut de la balustrade.

Les avancées qui réduisent la hauteur d'une balustrade de balcon à moins de 80 cm peuvent poser un risque, notamment aux petits enfants, qui peuvent grimper dessus et basculer par-dessus la balustrade.



- Les balcons construits entièrement avec des barreaux horizontaux peuvent être utilisés comme une échelle. Ce problème doit être corrigé.
- Si des avancées réduisent la hauteur d'une balustrade à moins de 80 cm, la balustrade doit être modifiée pour supprimer le risque. Pour cela, on peut :
  - Augmenter la hauteur générale de la balustrade afin que la distance entre le haut de l'avancée et le haut de la balustrade soit supérieur à 80 cm.
  - Installer un barreau interne à au moins 15 cm du haut de la balustrade, du côté du balcon. Placer un barreau dans cette position rend difficile de grimper par-dessus la balustrade et, ainsi, réduit le risque de l'avancée.

© 2023 ABTA - The Travel Association

- Si une balustrade a des barreaux trop écartés et/ou des avancées, le risque peut être réduit en installant du plexiglas à l'intérieur du balcon. Les barreaux trop écartés et/ou les avancées peuvent être temporairement modifiés pour supprimer le risque, en attendant de couvrir la face interne avec du grillage ou autre matériau similaire.

Remarque : Les avancées d'au moins 60 cm de haut ne sont pas faciles à escalader par les jeunes enfants et ne présentent pas le même risque que les avancées basses.

Portes en verre, fenêtres et séparations

Les panneaux en verre comme les portes de patio et de balcon des hébergements de client peuvent être dangereux car on peut ne pas les voir et s'y cogner.

- Les panneaux en verre doivent être rendus visibles en plaçant dessus des autocollants ou autres éléments permettant de les voir. Ces autocollants doivent être placés :
  - à la hauteur des yeux d'un adulte (environ 1,5 m)
  - à la hauteur des yeux d'un enfant (environ 80 cm)
- Les vitres doivent être bien fixées dans les cadres des portes et des fenêtres.
- Toutes les portes de balcon doivent avoir une poignée à l'intérieur et à l'extérieur, pour faciliter l'ouverture et la fermeture.
- Tous les éléments et portes en verre doivent être robustes et la vitre doit être bien fixée dans les cadres de porte de balcon et de fenêtre.
- Certaines fenêtres, en raison de leur emplacement et de leur taille, peuvent avoir des mécanismes d'ouverture de sécurité pour empêcher leur ouverture complète. Lorsque c'est le cas, le mécanisme doit réduire l'ouverture à 10 cm.

Chambres et salles de bains

Elles doivent être maintenues dans un état propre et facile à entretenir, sans humidité, saleté ni résidus. Des vérifications régulières doivent y être faites pour identifier toute trace d'usure. Une procédure doit permettre de remplacer les éléments endommagés, à consigner sur un document à conserver.

- Tous les éléments de salle de bains et chambre doivent être bien fixés.
- Toutes les têtes de douche et robinets doivent être dépourvus de rouille, calcaire et sédiment.
- Il ne doit pas y avoir de carrelages détachés ou cassés.
- Les lavabos, baignoires, bacs à douche et toilettes doivent être tenus propres et sans fissures.
- À l'exception des prises pour rasoir, il ne doit y avoir aucune prise dans les salles de bains.
- Le cordon des sèche-cheveux doit être fixé de manière permanente.
- Toutes les fenêtres et portes de balcon/ patio de chambre ou appartement doivent être équipées d'un verrou.

Lits superposés

Tous les lits doivent être stables, notamment les lits superposés ou les lits à plus de 80 cm du sol.

- Un garde-fou doit être placé autour des lits superposés pour empêcher les enfants de chuter.
- Le matelas doit correspondre à la zone de sommeil, sans espaces autour. La distance entre le haut du matelas et le haut des barrières de sécurité doit être au moins de 16 cm.
- Les échelles d'accès doivent être bien fixées et ne doivent pas s'écarter ni se balancer. Les sillons des marches doivent s'écarter d'au moins 3 cm et les marches doivent être à moins 20 cm les unes des autres.
- Pour éviter de se coincer, il ne doit pas y avoir de vides de plus de 7,5 cm de large à la surface du sommier. Sur les autres parties du lit, les vides doivent être entre 6 et 7,5 cm. La seule exception est le vide situé en haut de l'échelle, pour permettre l'accès au lit, mais il ne doit pas faire plus de 30 cm de large.

Lits superposés pliants

Les lits superposés qui se replient contre le mur sont généralement de 2 sortes.

1. **Sur charnière à une extrémité :** Quand on ouvre le lit, les pieds situés au bas du lit s'ouvrent automatiquement. Une échelle qui soutient le bas du lit supérieur doit être placée manuellement sur la base du lit inférieur. Ce n'est pas idéal car, si l'échelle est mal placée, le lit supérieur peut s'effondrer sur le lit inférieur et causer des blessures. De plus, le repliement du lit supérieur peut imposer une charge supplémentaire aux fixations qui maintiennent le coffre ou cadre au mur.
2. **Sur charnière sur un côté :** Quand ce type de lit est ouvert, les pieds qui soutiennent le lit inférieur se déplient automatiquement. Quand le lit supérieur est déployé, le mécanisme qui le soutien se met en place et se bloque.

Le type de lits préféré est celui ayant un coffre ou cadre sans fond car, en cas d'effondrement, il y a moins de risques que les personnes soient coincées.

Lits escamotables

Les lits escamotables ont des charnières à une extrémité ou sur un côté pour être repliés verticalement contre le mur, souvent à l'intérieur d'un coffre. Le matelas est fixé au sommier pour qu'il reste en place. Ces lits peuvent être pour une ou deux personnes, ou même être superposés.

Souvent, les coffres qui contiennent ces lits sont des cadres, si bien que le mur est visible quand le lit est déplié. Il arrive que le cadre ait un fond, et que le lit soit entièrement enfermé, le mur est alors masqué quand le lit est déplié.

- Les cadres, avec ou sans fond, doivent être bien fixés au mur, en utilisant les bonnes fixations, comme spécifié par le fabricant.
- Les pieds doivent se déplier automatiquement pour soutenir le lit. Si ce n'est n'est pas le cas, un positionnement incorrect des pieds peut compromettre la stabilité du lit et du cadre.
- Parfois, un pivot lesté ou un vérin est utilisé pour contrebalancer le poids du lit, ce qui nécessite de tirer sur le lit pour l'ouvrir. Ce système peut exercer une charge supplémentaire sur les fixations qui maintiennent le cadre au mur.
- Si le lit s'ouvre doucement, soutenu par un vérin, il ne devrait pas y avoir de force supplémentaire exercée sur les fixations.
- Des instructions doivent être fournies sur la bonne utilisation des lits :
  - Comment les déplier et les replier
  - Nécessité de vérifier que les pieds des lits sont bien en place
  - Bonne utilisation des mécanismes de verrouillage
- Les instructions doivent être spécifiques au type de lit.
- Il doit y avoir une procédure de maintenance régulière pour vérifier le fonctionnement et l'adéquation des lits, ainsi que la bonne position des fixations.

Remarque : S'ils ne sont pas correctement fixés, les cadres peuvent se détacher du fur, tomber sur les lits et coincer / blesser les personnes qui se trouvent dans les lits. Si cela se produit et que le cadre a un fond, les personnes peuvent être bloquées, sans possibilité de s'échapper.

CINQ : SÉCURITÉ GÉNÉRALE

© 2023 ABTA - The Travel Association

Installations de bien-être telles que les spas, salles de gym, saunas, hammams, salles de massage et centres de bien-être

Toutes les installations de bien-être doivent être conformes aux instructions du fabricant, et être régulièrement vérifiées, nettoyées entretenues pour fonctionner parfaitement.

- Des panneaux d'avertissement concernant l'utilisation des installations et équipements doivent être placés à des endroits visibles.
- Des instructions doivent être fournies pour chaque installation.
- Un règlement écrit, communiqué au personnel, doit détailler les mesures à prendre en cas d'urgence pour les spas, salles de gym, saunas, hammams, salles de massage et centres de bien-être.
- Des panneaux d'avertissement clairement visibles doivent informer les clients sur :
  - Durée maximale d'utilisation
  - Les femmes enceintes, les personnes atteintes d'hypertension, de problèmes cardiovasculaires, etc., ne doivent pas utiliser ces installations
  - La température de l'eau du spa, du sauna et du hammam
  - L'âge minimum d'utilisation
  - Les mesures à prendre en cas d'incident au spa, y compris l'arrêt d'urgence
- Le sol doit être non dérapant et facile à nettoyer.
- Une bonne évacuation doit permettre d'éliminer facilement les vapeurs d'eau.
- Les utilisateurs doivent disposer d'un moyen de donner l'alarme en cas d'urgence.
- Le sol et toutes les autres surfaces doivent être nettoyés et désinfectés quotidiennement, conformément aux instructions du fabricant.
- Les installations comme les hammams et saunas doivent être vérifiées toutes les demi-heure pour vérifier qu'elles sont propres et que les utilisateurs vont bien.
- Pour se rafraîchir, les utilisateurs doivent disposer d'une douche froide ou d'une piscine pour plonger près du sauna ou du hammam.
- Les utilisateurs du sauna et du hammam doivent être incités à se reposer 30 minutes après avoir utilisé l'installation; Une zone de repos désignée doit être fournie dans ce but.
- Les portes du sauna et du hammam doivent comporter un panneau transparent pour faciliter l'entrée et la sortie des clients et du personnel et éviter les collisions.
- Une poignée située à l'intérieur des portes du hammam et du sauna doit permettre aux clients de sortir facilement.
- Un éclairage doit permettre aux utilisateurs du sauna et du hammam de voir facilement la porte de sortie et les instructions.
- Le sol et toutes les autres surfaces doivent être nettoyés et désinfectés quotidiennement, conformément aux instructions du fabricant.
- De l'eau potable doit être à la disposition des clients.

Bassins de spa et jacuzzis

Ils peuvent être testés plus régulièrement et il peut être nécessaire de les vider et remplir à nouveau quotidiennement, surtout en cas d'utilisation intensive et continue. Pour plus d'informations sur la gestion de l'eau et traitement, veuillez vous référer à la section 4 Sécurité de la piscine et section 15 Légionellose.

- Les bassins de spa et les jacuzzis doivent pouvoir être arrêtés en cas d'urgence.
- Les jeunes enfants ne doivent pas avoir le droit d'utiliser le bassin du spa et les jacuzzis, et les grands enfants doivent être surveillés.
- Ils doivent être pourvus d'un panneau d'avertissement à proximité pour informer les clients sur :
  - Durée maximale d'utilisation
  - Utilisation déconseillée aux femmes enceintes, aux personnes sujettes à l'hypertension, aux problèmes cardiovasculaires, etc.
  - Âge minimum d'utilisation et surveillance parentale obligatoire
  - Informations en cas d'urgence, qui doivent inclure un arrêt d'urgence
  - Température de l'eau, si elle est chauffée

Toutes les buses d'entrée et de sortie doivent être en place pour réduire les risques de blocage.

Salles de gym

- Tous les équipements de gym comme les vélos, tapis de course, etc., doivent être installés et maintenus en bon état conformément aux instructions du fabricant.
- Les panneaux d'avertissement et les instructions concernant l'utilisation de l'équipement doivent être en anglais et dans toutes les autres langues principales, à des endroits visibles de la salle, avec les informations suivantes :
  - Limites d'âge et, si les enfants sont autorisés, la nécessité d'une surveillance parentale
  - Mesures à prendre en cas d'accident ou d'urgence
  - Toute règle spécifique d'utilisation de cet équipement
  - Niveau de surveillance - si aucune surveillance n'est faite dans la salle de gym, un panneau visible doit avertir que : « Cette salle n'est pas surveillée. Vous utilisez ces équipements à vos risques et périls. »
- L'établissement doit avoir un règlement écrit pour l'entretien de l'équipement, qui comprend :
  - Programmes de nettoyage
  - Prévention de la propagation des infections
  - Procédures de gestion de l'hygiène
  - Les règles d'utilisation, y compris les interdictions
  - Formation du personnel concernant la gestion des installations.

Vous trouverez d'autres conseils sur les procédures d'hygiène à suivre pour réduire la propagation des infections dans la section 14 - prévention de la propagation des infections (POSI).

Saunas

Un sauna est une cabine isolée, presque toujours construite en bois, avec des bancs à l'intérieur et une méthode pour produire de la chaleur (ex. poêle). Contrairement aux hammams, les saunas utilisent de la chaleur sèche.

- La température des saunas doit être maintenue entre 80°C (176°F) et 90°C (194°F); un thermomètre doit être présent à l'intérieur des saunas, clairement visible des utilisateurs.
- Une pendule ou un minuteur visible dans le sauna permettra aux usagers de savoir combien de temps ils y passent.
- Le sauna doit être conçu de manière à éliminer les risques que les usagers se brûlent ou s'ébouillantent.
- Les surfaces et composants chauds comme les charbons, l'unité de chauffage et les tuyaux qui peuvent brûler ou ébouillanter doivent être couverts et protégés.
- La protection des charbons et de l'unité de chauffage doit monter au moins 15 cm au-dessus.
- Les charbons utilisés pour le sauna doivent être uniquement ceux recommandés par le fabricant.
- Les charbons doivent être remplacés à intervalles réguliers, comme le conseille le fabricant du sauna, selon la quantité d'utilisation.
- Les clients doivent porter des maillots de bain appropriés et s'asseoir sur une serviette à l'intérieur du sauna.
- Les utilisateurs doivent disposer, à l'intérieur du sauna, d'un moyen de donner l'alarme en cas d'urgence.

CINQ : SÉCURITÉ GÉNÉRALE

© 2023 ABTA - The Travel Association

Hammams

Un hammam est une cabine faite d'un matériau étanche, avec un générateur de vapeur. Contrairement à un sauna, un hammam utilise de la chaleur humide, entre 80 et 100 % d'humidité.

- La température des hammams, qui doit aller jusqu'à 50°C (122°F), doit être contrôlée par un thermostat et un thermomètre présent à l'intérieur des hammams, clairement visible des utilisateurs. La température des hammams doit être surveillée.
- La température du hammam ne doit pas dépasser 50°C (122°F). Il doit exister un moyen de vérifier que cette température n'est pas dépassée.
- Toutes les surfaces (unité de chauffage, tuyaux d'alimentation en vapeur, autres tuyaux, surfaces ou composants) susceptibles de brûler ou d'ébouillanter doivent être hors de portée des usagers, couvertes ou protégées.
- Une pendule ou un minuteur visible dans le hammam permettra aux usagers de savoir combien de temps ils y passent.
- Les utilisateurs doivent disposer, à l'intérieur du hammam, d'un moyen de donner l'alarme en cas d'urgence.

Massage

Si un système local de licence ou de registre de thérapeutes existe, les locaux utilisés pour les massages doivent faire l'objet d'une licence ou d'un registre. Les thérapeutes employés doivent avoir suivi une formation adéquate pour proposer des services de massage.

- Les masseurs doivent être sélectionnés et des références doivent être obtenues auprès de leur employeur précédent.
- Tout le personnel doit être formé à traiter les clients de manière éthique.
- Si possibles, les clients doivent pouvoir choisir d'être massés par un homme ou une femme. Si ce choix n'est pas disponible, les clients doivent en être avisés.
- La direction doit avoir un règlement écrit concernant les mesures à prendre en cas de plainte pour comportement inapproprié. Le règlement doit être communiqué à tous les clients et au personnel.
- Les salles de massage doivent être privées. Elles ne doivent pas pouvoir être traversées pour accéder à une autre pièce.

Gestion chimique - livraison, stockage et manipulation des produits chimiques

- Les produits chimiques ne peuvent être conservés que dans les conteneurs dans lesquels ils ont été livrés, ou dans des conteneurs prévus à cet effet qui portent le nom du produit et ses informations de sécurité.
- Les conteneurs vides ne doivent pas être laissés sur place ni utilisés à d'autres fins, mais être éliminés dès que possible.
- Les produits chimiques doivent être rangés dès que possible et ne doivent jamais être laissés dans un lieu public sans surveillance.
- Les noms des produits, les dates d'achat et les fournisseurs doivent être consignés sur un document à conserver.
- Pour les livraisons en gros, une procédure de livraison écrite doit être convenue avec le fournisseur.

Salles de conservation des produits chimiques :

- Elles doivent être :
  - Au même niveau que le point de livraison, avec un accès direct de l'extérieur, dans l'idéal près des espaces publics, portes, fenêtres ou entrées d'aération ; cela réduit le risque d'attirer des émanations toxiques à l'intérieur d'un bâtiment
  - Dans un endroit sécurisé accessible seulement par des employés autorisés
  - Clairement indiquées, avec un panneau avertissant du danger
  - Dans un endroit propre, sec, bien aéré de manière naturelle, dans un emplacement sûr ; si une aération naturelle n'est pas possible, une aération mécanique doit être prévue
  - Capables de protéger les conteneurs de la lumière directe et les isoler des tuyaux chauds et des machines
- Le lieu de stockage doit permettre une résistance au feu d'au moins 60 minutes pour tous les produits chimiques en cas de surchauffe ayant pour cause :
  - Incendie
  - Émanations dangereuses
  - Fuite de conteneurs en plastique endommagés
  - Explosion de conteneurs sous pression

Stockage des produits chimiques

- Les produits chimiques en cours d'utilisation doivent être séparés des produits chimiques stockés, surtout si différents désinfectants et acides peuvent entrer en contact et produire du gaz de chlore, du feu ou une explosion.
- Les produits chimiques ne doivent pas être conservés dans les salles des machines, sauf ceux qui ne risquent pas de s'enflammer ou sont contenus par des digues adéquates.
- Chaque produit chimique liquide, qu'il soit en cuve ou en baril, doit être séparé par une digue. Chaque digue doit pouvoir retenir 110 % du produit chimique conservé. Les digues doivent faire face à un baril ou une cuve percé(e). Les zones de digue doivent être clairement marquées, en indiquant le contenu.
- Tous les conteneurs doivent être étiquetés et conservés dans des lieux bien fermés, frais et secs.
- Les produits chimiques fournis dans des sacs en papier ou en plastique doivent être conservés dans des caisses en plastique avant ouverture et bien refermés après utilisation.
- Les conteneurs de produits chimiques doivent être protégés du soleil et être isolés des tuyaux chauds et des machines.
- Les matériaux solides doivent être placés sur des palettes ou des cales pour éviter tout contact avec de l'eau qui pourrait entrer dans le local.
- Les conteneurs non consignés doivent être rincés à l'eau avant d'être éliminés de manière adéquate.
- Des procédures doivent être établies pour éliminer correctement les produits superflus ou ayant dépassé leur date limite d'utilisation.

Manipulation des produits chimiques

- Le personnel doit être formé à manipuler les produits chimiques et les documents attestant de ces formations doivent être conservés.
- Tous les produits chimiques doivent être manipulés conformément aux instructions du fabricant pour éviter tout contact, toute ingestion et toute inhalation de produits nocifs.
- Des procédures d'urgence écrites doivent être prévues en cas de déversement de produit chimique.
- Il doit être interdit de fumer quand on manipule des produits chimiques.



© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION SIX

Lutte contre les animaux nuisibles



Introduction

La section « Lutte contre les animaux nuisibles » de ce guide technique a pour but d'aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs associés à identifier les principaux composants de la prévention contre les animaux nuisibles.

Les mesures proposées dans ce guide technique serviront de base pour établir un programme plus complet de prévention contre les animaux nuisibles. Les prestataires d'hébergement qui ne peuvent pas faire la preuve d'une gestion suffisante de la lutte et de la prévention contre les animaux nuisibles doivent consulter un spécialiste et, si possible, moderniser leurs processus.

Toute personne utilisant ce guide technique doit demander conseil à un consultant en lutte et prévention contre les animaux nuisibles sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Bien que la gestion quotidienne de lutte contre les animaux nuisibles puisse être déléguée, le propriétaire et le gérant de l'hébergement ont la responsabilité générale des systèmes de prévention et de lutte contre les animaux nuisibles dans leur hébergement.

De hauts niveaux de prévention et de lutte contre les animaux nuisibles sont importants pour tout établissement. Toutes les parties de l'hébergement doivent être incluses dans le programme de prévention, y compris les espaces de préparation d'aliments et de service.

Des procédures documentées de lutte contre les animaux nuisibles doivent être en place dans les locaux.

Il incombe à la direction de l'établissement de lutter contre les animaux nuisibles en permanence. Les bonnes entreprises ont des politiques et procédures strictes, comprises par tout le personnel, qui doit être formé et surveillé correctement.

Système intégré de gestion des animaux nuisibles (SIGAN)

Le lieu d'hébergement doit avoir un système de gestion intégrée antiparasitaire (IPMS) dans tous les locaux, en tenant compte des techniques disponibles, notamment avec des mesures dissuadant les nuisibles d'entrer et de se développer dans les locaux, ainsi que des pesticides et autres interventions à des niveaux qui réduisent ou limitent les risques pour la santé humaine et l'environnement.

Pour élaborer un SIGAN, il faut consulter un établissement compétent de lutte contre les animaux nuisibles sur les domaines nécessitant un traitement, le choix des produits chimiques et les méthodes de lutte.

Contrôlez toute utilisation de produit chimique, surtout en cas de vaporisation ou brumisation, quand le personnel, les clients ou le public sont à proximité ou sur le point d'entrer dans des espaces pouvant contenir des résidus de pesticides et exposer les personnes à ces substances.

L'IPMS doit inclure les informations données aux clients sur les traitements antiparasitaires qui pourraient les affecter, les heures, les zones à traiter et les précautions éventuelles.

Les traitements antiparasitaires et les zones traitées doivent être consignés dans un registre disponible en cas d'inspection.



SIX : LUTTE CONTRE LES ANIMAUX NUISIBLES

Lutte contre les animaux nuisibles

Les rongeurs, insectes, mouches, blattes et autres animaux nuisibles sont une source de contamination physique et bactérienne qui ne doit pas entrer dans l'hébergement. Bien qu'elle soit importante pour l'ensemble du bâtiment, cette lutte l'est surtout pour les locaux liés aux aliments. Les animaux peuvent entraîner la destruction et la contamination des aliments à cause de leurs bactéries et déjections. Ils propagent des maladies et peuvent abîmer l'équipement et la structure du bâtiment.

- Les bâtiments doivent être protégés contre les animaux nuisibles.
- Les bâtiments doivent être tenus en bon état.
- Tous les tuyaux, passages de câbles et trous dans les murs doivent être protégés ou remplis et les passages sous les portes bloqués.
- Les évacuations doivent être tenues propres et en bon état.
- Les pièges à eau doivent être entretenus et les rigoles doivent être pourvues de grilles en métal.
- Les collecteurs doivent être vidés régulièrement.
- Les portes et fenêtres des espaces de stockage d'aliments doivent être tenues fermées ou pourvues de moustiquaires.



- Les portes doivent être équipées de barres de blocage.
- Les locaux liés aux aliments ou aux déchets doivent être tenus propres et empêcher l'accès des animaux nuisibles.
- Les aliments doivent pas être placés à même le sol ni contre les murs.
- Contrôlez toute utilisation de produit chimique, surtout en cas de vaporisation ou brumisation, quand le personnel, les clients ou le public sont à proximité ou sur le point d'entrer dans des espaces pouvant contenir des résidus de pesticides et exposer les personnes à ces substances.
- L'IPMS doit inclure les informations données aux clients sur les traitements antiparasitaires qui pourraient les affecter, les heures, les zones à traiter et les précautions éventuelles.
- Les appareils de destruction de mouches doivent être :
  - Allumés en permanence
  - Maintenus en bon état de marche
  - Nettoyés régulièrement
  - Révision et entretien réguliers par une personne compétente. Remplacez les tubes et ampoules au moins 1 fois par an
  - Ils ne doivent pas être placés au-dessus d'un lieu de préparation ou de manipulation d'aliments.

Les employés (notamment pour le ménage et les lieux liés aux aliments) doivent être formés à repérer les signes d'infestation et les risques, par exemple les protections endommagées ou manquantes.

© 2023 ABTA - The Travel Association

- Il doit y avoir un programme documenté de lutte contre les animaux nuisibles dans tous les locaux et espaces extérieurs :
  - Bâtiments
  - Lieux de manipulation d'aliments
  - Espaces liés aux déchets
  - Espaces extérieurs généraux et environnement de l'établissement
  - Jardins et zones de végétation
  - Cours d'eau et lieux d'eau stagnante
  - Chambres
  - Espaces de loisirs
  - Espaces et clubs pour enfants
  - Espaces publics
- Les programmes de lutte contre les animaux nuisibles doivent inclure :
  - Examen régulier des bâtiments, espaces extérieurs et lieux liés aux aliments
  - Procédure de signalement de la présence d'animaux nuisibles à une personne responsable
  - Procédure de signalement d'animaux nuisibles et de signes de leur présence à une entreprise de lutte contre les animaux nuisibles
  - La gestion des infestations
  - L'élimination des aliments montrant des signes d'infestation
  - L'enregistrement des mesures prises et la conservation du registre
  - La gestion des appâts, notamment du poison Les fiches liées aux dangers matériels qui comportent des procédures d'urgence appropriées
  - Le personnel doit recevoir un équipement de protection individuelle pour manipuler les produits chimiques, avec tenue d'un registre.

Remarque : Il faut envisager un contrat avec une entreprise de lutte contre les animaux nuisibles, avec des inspections régulières et une possibilité d'appel d'urgence.

Les dangers comprennent :

- Destruction et contamination des aliments par des bactéries et déjections, propagation de maladies.
- Rongeurs qui abîment l'équipement et entraînent des dommages structurels / incendies.
- Contamination physique par des poils, déjections et cadavres d'animaux.
- Contamination bactérienne de la nourriture



SIX : LUTTE CONTRE LES ANIMAUX NUISIBLES

Punaises de lit

Les infestations de punaises de lit ont considérablement augmenté depuis la fin du XX^{e} siècle. La raison peut être un manque de connaissance et l'augmentation des voyages à l'étranger.

Elles peuvent être transportées dans les bagages, vêtements, linges de lit et meubles.

Mesures de contrôle

- Dans le cadre des procédures de lutte contre les animaux nuisibles, un règlement doit permettre de surveiller les locaux et de gérer les infestations.
- Le programme de nettoyage des locaux doit inclure la détection active des punaises de lit.
- Le personnel de ménage doit faire des vérifications durant ses tournées quotidiennes et connaître les signes d'infestation.
  - Tout le personnel doit être formé à l'identification des punaises de lit. Le personnel de ménage doit recevoir le plus d'informations car il est bien placé pour donner l'alerte en premier.
  - Cette formation doit être documentée et régulièrement actualisée pour que tout le personnel soit au courant de ses responsabilités et des mesures à prendre en cas d'infestation suspectée.
- Une détection précoce est essentielle pour limiter la propagation et la gravité d'une infestation.

Détection des punaises de lit

Si des punaises de lit sont détectées, en attendant leur identification officielle, les prestataires d'hébergement doivent suivre un protocole d'urgence pour éliminer le problème afin d'éviter qu'il ne s'aggrave.

Il est suggéré d'utiliser une entreprise de lutte contre les animaux nuisibles pour faciliter l'élimination de l'infestation.

- Il s'agira notamment de faire une inspection détaillée de l'établissement pour trouver toutes les traces d'infestation afin de mettre en œuvre un plan de traitement.
- Cette entreprise doit être compétente en matière de punaises de lit. Elle doit expliquer de manière détaillée comment elle propose de résoudre le problème.
- Elle doit tenir compte de l'environnement à traiter et du type de traitement chimique pouvant être utilisé sans risque (par exemple sur les matelas).



© 2023 ABTA - The Travel Association

Fiche sur les punaises de lit

À quoi ressemblent-elles ?	Les adultes sont brun acajou, de 5 mm de long (environ la taille d'un grain de riz ou d'un pépin de pomme), avec de longues antennes et 6 pattes. Les jeunes sont similaires mais de la taille d'une tête d'épingle. Les œufs, une fois pondus, sont blancs ou jaunâtres, de 1 mm de long. Vous pouvez aussi les détecter à leurs mues.   
Peuvent-elles voler ?	Non, elles n'ont pas d'ailes. Elles ne peuvent pas non plus sauter, juste ramper.
Que mangent-elles ?	Du sang humain ou animal. Généralement, elles se nourrissent la nuit, quand les personnes dorment. Elles peuvent vivre jusqu'à un an sans se nourrir.
Quels problèmes leurs piqûres causent-elles ?	Cela varie mais, souvent, on constate des marques sur la peau exposée et des démangeaisons. La plupart des gens ne sentent pas les piqûres lorsqu'elles se produisent. Généralement, elles se trouvent sur le cou, les bras, épaules ou jambes (zones exposées pendant le sommeil). Il faut parfois attendre jusqu'à deux semaines avant de voir les premières piqûres. Elles ne sont pas connues pour transmettre des maladies. 

SIX : LUTTE CONTRE LES ANIMAUX NUISIBLES

Où les trouve-t-on ?	Ayant un corps plat, les punaises de lit peuvent ramper dans de très petits espaces. On les trouve sous les matelas (sous les boutons, coutures, etc.), à l'intérieur des ressorts, derrière les têtes de lit, à l'intérieur des armoires, dans les cadres de tableaux, les rideaux, les plinthes en bois, etc. *Images 1* et *2* Déjections laissées sur un sommier en bois et une couture de matelas avec des déjections et des punaises vivantes. *Image 3* Des taches de sang sur les draps et les oreillers peuvent être un signe de punaises de lit. *Image 4* Cette photo de chambre indique les zones où l'on peut trouver des punaises de lit.  1  2  3  4
Que faire si l'on en trouve ?	Ne sortez aucun objet de la chambre : linge de lit, serviettes, oreillers, coussins, etc. Inspectez soigneusement vos chaussures avant de quitter la pièce afin de ne pas propager le problème. Si vous avez utilisé un aspirateur, ne l'utilisez pas dans une autre pièce tant que vous n'avez pas éliminé son contenu dans une poubelle et vérifié s'il contient des traces de punaises. Signalez l'infestation à votre responsable, qui devra contacter une entreprise spécialisée dans la lutte contre les punaises de lit. Ce processus de contrôle peut concerner des pièces adjacentes à la pièce infectée. Le problème peut nécessiter plusieurs traitements avant d'être résolu.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Repérage d'animal nuisible - formulaire de signalement

Lieu d'identification	
Animaux repérés	
Nombre approximatif repéré	
Traces d'animaux nuisibles	
Date et heure	
Signalé par	
Date de signalement à une entreprise	

Mesure prise	
Par qui	
Signature	
Date	

Le personnel doit utiliser ce formulaire pour signaler les animaux nuisibles repérés dans l'établissement. Un exemplaire du formulaire de signalement rempli, ainsi que les mesures prises consignées, doivent être conservés en cas d'inspection.

Notes

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION SEPT

Combustibles et énergies



Introduction

La section « Combustibles et énergie » de ce guide technique a pour but d'aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs associés à identifier les principaux composants de la sécurité de base relative aux appareils à énergie fossile, de chauffage, de refroidissement et électriques.

Notez que la législation locale peut empêcher la mise en œuvre de certaines recommandations. Dans ces cas-là, les prestataires de voyage peuvent accepter les normes locales et évaluer si elles apporteront une protection adéquate aux clients hébergés.

Les propriétaires et gérants d'hébergement ont la responsabilité globale du fonctionnement sûr de leurs appareils, y compris des procédures régulières et permanentes de maintenance pour identifier et rectifier les problèmes de sécurité.

Toute personne utilisant ce guide technique doit demander conseil à un technicien sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Bien que la gestion quotidienne de la sécurité relative aux combustibles et énergies puisse être déléguée, le propriétaire et le gérant de l'hébergement ont la responsabilité générale de la sécurité des employés et des clients et doivent veiller à l'application correcte des procédures de gestion des risques.

La surveillance et l'enregistrement des informations telles que les formations, les tests et la maintenance doivent être effectués par les prestataires d'hébergement pour veiller à ce que tous les appareils fonctionnent de manière sûre.

Ils doivent vérifier que les employés chargés de ces processus sont compétents, reçoivent la formation appropriée et que les procédures documentées mises en place sont appliquées.

Formations

- Le personnel de maintenance doit être formé aux tâches qu'il doit accomplir.
- Une formation doit être dispensée lorsque :
  - Des personnes sont transférées à de nouvelles tâches
  - Il y a des changements de machine et d'équipement
  - Il y a des changements de manière de travailler
  - Il y a un changement qui peut introduire des risques
- Un registre sur les formations doit citer le nom de chaque participant, la date, les sujets traités et les coordonnées du formateur.
- Un règlement doit prévoir un renouvellement des formations pour que les compétences restent à jour.

Appareils à combustible

Tous les appareils de chauffage, chaudières, cheminées et tuyaux et conduits associés dans l'ensemble du bâtiment doivent fonctionner correctement et être faciles à réviser.

Tous les appareils doivent être installés par un technicien compétent et entretenus conformément aux instructions du fabricant.

Les appareils qui utilisent n'importe quelle énergie fossile (gaz naturel, GPS, charbon, bois, etc.) peuvent poser un risque de monoxyde de carbone s'ils ne sont pas correctement entretenus.

En outre, des conditions météo défavorables ou une modification de bâtiment peuvent avoir un effet négatif sur le bon fonctionnement d'un appareil à conduit ouvert. De plus, l'appareil peut simplement tomber en panne ou le conduit peut être bloqué entre deux révisions. Une maintenance régulière est donc nécessaire.

Remarque : Les appareils à énergie fossile doivent être installés, révisés et réglés correctement, avec une arrivée d'air suffisante pour que la combustion soit satisfaisante. Quand le processus de combustion est interrompu, par exemple quand il n'y a pas assez d'air ou un air contaminé, la combustion sera incomplète.

Emplacement des appareils

Selon leur emplacement, les risques associés à l'emplacement des appareils à énergie fossile peuvent augmenter. Les prestataires doivent évaluer où le ou les appareils se trouvent et déterminer s'il est approprié de les éloigner des hébergements.

On trouve les appareils à toutes sortes d'emplacements, dont certains sont montrés à la page suivante. Cette liste n'est pas exhaustive.

SEPT : COMBUSTIBLES ET ÉNERGIES

Dans les chambres de clients : Les radiateurs à gaz situés dans les chambres de clients. En raison des risques associés au monoxyde de carbone, ces appareils doivent être placés à un endroit plus adéquat.

Près des chambres de client (adjacentes) : Si les radiateurs à gaz se trouvent près des chambres des clients, et s'ils ne sont pas entretenus ou que des fissures ou trous sont présents dans l'hébergement du client, ou s'il est nécessaire que des tuyaux aillent des radiateurs aux chambres, en raison des risques d'empoisonnement au monoxyde de carbone et pour éliminer tout risque d'entrée de gaz dans les chambres, les trous et fissures autour des tuyaux doivent être remplis d'un matériau imperméable.

Dans les bâtiments contenant des hébergements, mais pas à côté des chambres : Si l'appareil a un conduit, l'extrémité doit être à une distance suffisante d'une fenêtre ouvrable, d'une porte ou d'un climatiseur menant dans une chambre. S'il est nécessaire que des tuyaux aillent des radiateurs aux chambres, en raison des risques d'empoisonnement au monoxyde de carbone et pour éliminer tout risque d'entrée de gaz dans les chambres, les trous et fissures autour des tuyaux doivent être remplis d'un matériau imperméable.

Dans un bâtiment séparé qui NE contient PAS d'hébergement : Si l'appareil a un conduit, l'extrémité doit être à une distance suffisante d'une fenêtre ouvrable, d'une porte ou d'un climatiseur menant dans une chambre. S'il est nécessaire que des tuyaux aillent des radiateurs aux chambres, en raison des risques d'empoisonnement au monoxyde de carbone et pour éliminer tout risque d'entrée de gaz dans les chambres, les trous et fissures autour des tuyaux doivent être remplis d'un matériau imperméable.

Conduits et cheminées

Le but de tout système de conduit efficace est d'éliminer efficacement et rapidement les produits de la combustion vers l'atmosphère afin de limiter les concentrations au niveau du sol.

Le type et la construction d'un système de conduits dépend du type et de la taille de l'appareil. Il est vital que les conduits permettent l'élimination des produits de combustion vers l'atmosphère par toutes les conditions météo.

- Si un appareil à énergie fossile est conçu pour intégrer un conduit, ce dernier doit :
  - Être présent et bien connecté à l'appareil
  - Être en bon état, sans rouille ni dommage
  - Se terminer à une distance suffisante de toute porte, fenêtre ouvrable ou climatiseur afin que les produits de la combustion ne reviennent pas dans le bâtiment. L'extrémité du conduit doit être conforme aux instructions du fabricant de l'appareil concerné.



© 2023 ABTA - The Travel Association

- Les conduits doivent être vérifiés régulièrement : ils ne doivent pas être bloqués par des nids, de la suie, etc.
- Les conduits doivent être assez hauts pour assurer un tirant d'air suffisant pour éliminer les produits de la combustion. La hauteur du conduit dépend de plusieurs facteurs, tels que :
  - Le type d'appareil
  - La hauteur du bâtiment
  - Le type de conduit
  - Le nombre de coudes
  - Une évaluation des vents locaux

La sortie d'un conduit d'air naturel doit être au-dessus du toit du bâtiment, dans une position où les produits de la combustion peuvent se décharger librement et ne présenteront pas de risque d'incendie, quelle que soit la météo. Il est conseillé de demander l'avis d'un spécialiste concernant l'emplacement du conduit.

Aération

Les appareils à énergie fossile ont besoin d'un air propre et frais pour parvenir à une combustion optimale. Pour les appareils d'intérieur tels que les gazinières ou les radiateurs sans conduit, l'air de la pièce peut être suffisant s'il y a une fenêtre ouvrable ou une porte.

- Pour les gros appareils tels que les radiateurs à gaz, des systèmes d'aération plus complexes sont nécessaires et les points suivants doivent être pris en compte pour placer les appareils :
  - La pièce ou le compartiment doit avoir une aération vers l'extérieur (une brique d'aération, etc.)
  - L'aération ne doit pas pouvoir être fermée et ne pas intégrer de blocages supplémentaires ; par exemple, une fenêtre ouvrable n'est pas une aération acceptable
  - L'aération ne doit pas être située à un endroit où elle peut être facilement bouchée, inondée ou contaminée
  - L'aération doit être prévue aux niveaux haut et bas et sur la même surface, par exemple un mur, pour éviter les différences de pression à chaque aération

Appareils à gaz sans conduit

Les appareils à gaz sans conduite d'évacuation (four, plaque de cuisson, grill, etc.) doivent être installés et utilisés conformément au mode d'emploi. Les pièces ou espaces internes où se trouvent ces appareils doivent être munis d'aérations.

Pool water heaters

Les appareils sans conduite d'évacuation (chauffe-piscine, etc.) doivent être placés dans un espace ouvert sécurisé pour éviter tout risque de brûlure en cas de contact.

Patio heaters

Les chauffages de terrasse ne doivent être utilisés qu'à l'air libre, jamais en intérieur.

Gas BBQ's

Les barbecues au gaz ne doivent être utilisés qu'à l'air libre, jamais en intérieur.

Les barbecues doivent être tenus propres, en bon état de marche, sans usure, rigidités ni fissures sur les tuyaux. Hors utilisation, les bouteilles de gaz doivent être débranchées et conservées dans un lieu sec.

Maintenance et révision régulières

Les appareils, et leurs tuyaux et conduits doivent être :

- Régulièrement entretenus par une personne compétente
- Entretenus conformément aux instructions du fabricant
- Révisés chaque année par une personne compétente, conformément aux instructions du fabricant

Remarque : Il peut être nécessaire de les réviser plus souvent. Consultez les recommandations du fabricant.

Les registres de révisions doivent être disponibles sur demande. Un exemple de registre des appareils et des révisions est inclus dans ce chapitre.

SEPT : COMBUSTIBLES ET ÉNERGIES

Documentation

- Tous les documents doivent être à jour (ne pas laisser passer la date de renouvellement). Les prestataires d'hébergement doivent conserver un exemplaire des documents suivants :
  - Certificats d'installation
  - Registres de vérifications internes des appareils, y compris un journal des défaillances et des mesures prises
  - Registre des révisions, entretiens et mesures prises pour résoudre les problèmes.
- Un registre de toutes les vérifications effectuées tous les jours, semaines, mois et ans doit être tenu et disponible en permanence en cas d'inspection ou d'urgence.
- Les registres doivent être conservés au moins six ans et être à la disposition des voyagistes sur demande.

Procédures d'urgence

Des procédures d'urgence écrites doivent être prévues en cas d'urgence liée à un combustible ou à une énergie.

- Les procédures d'urgence doivent être tenues à la disposition des prestataires d'hébergement.
- Le personnel doit recevoir une formation concernant ces procédures d'urgence.

Monoxyde de carbone

Les appareils à combustible à base de carbone qui fonctionnent efficacement produiront du dioxyde de carbone et de la vapeur d'eau qui, généralement ne sont pas nocifs. Cependant, si ces appareils ne fonctionnement pas de manière efficace, ils produisent un excédant de gaz toxique, sans couleur et sans odeur appelé monoxyde de carbone. On ne peut pas le sentir ni le voir, mais il peut être mortel pour les humains et tuer rapidement sans avertissement.

- Les appareils qui utilisent n'importe quelle énergie fossile (gaz naturel, GPS, charbon, bois, etc.) peuvent poser un risque de monoxyde de carbone s'ils ne sont pas correctement entretenus.
- Le monoxyde de carbone peut entrer via les conduits, cheminées, ouvertures, trous et fissures de mur.

Remarque : On peut être empoisonné par du monoxyde de carbone qui provient d'autres parties de l'établissement, par exemple de pièces adjacentes.

Détection du monoxyde de carbone

Un détecteur de monoxyde de carbone détecte la présence de monoxyde de carbone pour éviter toute intoxication. Il n'empêche pas la formation de monoxyde de carbone. Il déclenche une alarme avant que de dangereux niveaux ne s'accumulent dans un environnement, avertissant les occupants qu'il faut évacuer la zone.

- Les détecteurs de monoxyde de carbone peuvent être de type domestique, sur pile, avec alerte en cas de pile usagée. Les détecteurs sur secteur avec fils fixes (pas branchés sur une prise) doivent être équipés d'un capteur de panne. Des détecteurs doivent être installés et entretenus conformément au mode d'emploi, testés régulièrement et un registre doit être tenu.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Appareils défectueux

Un appareil à carburant fossile qui ne fonctionne pas correctement peut produire du monoxyde de carbone. Les signes à rechercher, entre autres :

- Une flamme jaune ou orange « molle » (une flamme bleue indique que l'appareil fonctionne correctement)
- Taches noires / brunes ou suie autour de l'appareil
- La veilleuse s'éteint souvent
- La veilleuse est orange / jaune au lieu de bleue
- Condensation dans la pièce où l'appareil est installé
- Odeur de gaz quand l'appareil à gaz fonctionne

Si vous remarquez un de ces signes, l'appareil doit être éteint immédiatement, la pièce aérée et l'appareil inspecté par une personne compétente avant d'être réutilisé.

Fuites de gaz

S'il est suspecté que du gaz s'échappe d'un appareil ou d'un tuyau à énergie fossile, vous devez prendre des mesures immédiatement :

- Ouvrez les fenêtres et les portes pour aérer la pièce
- Appelez le service de gaz d'urgence
- Éteignez toutes les sources d'allumage et de flamme
- N'utilisez pas d'allumettes ni de briquets
- N'allumez pas de lampe ni d'appareil électrique
- Éteignez le gaz au niveau du compteur

Gaz de pétrole liquéfié (GPL)

Deux formes de GPL (propane et butane) sont utilisées pour le chauffage, la cuisson et l'éclairage. Le GPL se conserve dans des cuves ou bouteilles sous forme liquide.

Conservation

- Ne conservez pas de bouteille de propane à l'intérieur d'un bâtiment.
- Conservez les bouteilles à la verticale, les valves vers le haut.
- La valve doit être fermée, avec les protections en place.
- Les bouteilles doivent être sur un sol plan ferme, dans un lieu bien aéré, à l'écart des sources de chauffage ou d'allumage et de matériaux inflammables.
- Les bouteilles ne doivent pas être conservées près de matériaux corrosifs, toxiques ou oxydants.
- Les bouteilles doivent être conservées dans un lieu verrouillable pour éviter tout accès non autorisé.

En cours d'utilisation

- Toutes les bouteilles doivent être conservées dans un lieu bien aéré, qui permet un accès facile aux branchements et aux appareils de régulation, pour faire des remplacements ou couper le gaz en cas d'urgence en limitant la gêne pour l'installation ou l'équipement accessoire.
- Quand la bouteille est placée dans un compartiment, un niveau de ventilation faible doit être prévu pour empêcher l'accumulation de gaz.
- Les bouteilles de GPL doivent être conservées dans un compartiment externe verrouillé, avec la possibilité de déverrouiller le compartiment GPL.

SEPT : COMBUSTIBLES ET ÉNERGIES

Tuyaux et branchements de GPL

- Pour les installations de GPL, le tuyau de gaz flexible branché reliant une bouteille de gaz ou le gaz de ville à l'appareil doit correspondre à son application et ne pas être périmé. Notez que certains pays indiquent la date d'expiration tandis que d'autres indiquent la date de fabrication. Dans ce dernier cas, les années doivent être ajoutées pour calculer la date d'expiration, qui doit être maximum 5 ans après la date de fabrication.
- Le tuyau de gaz flexible entre la bouteille de gaz ou le gaz de ville doit être fixé avec des fixations adéquates aux deux extrémités.
- Des instructions claires pour les clients doivent être données en anglais, pour tous les appareils de cuisson à gaz.
- Le tuyau à gaz flexible et les branchements entre la bouteille de gaz ou le gaz de ville et l'appareil à gaz doivent être inspectés régulièrement et remplacés en cas de :
  - Dommages physiques : coupures ou usure, fentes, étirement, aplatissement, torsion et, selon les cas, joints manquants ou usés, branchement endommagé, etc.
  - Détérioration environnementale : raideur, fissure, décollement du revêtement, dégradation chimique, ex. amollissement du revêtement externe par contact avec de l'huile, etc.
  - Problème de tuyau : cloques, points mous, cassures et, pour les branchements pré-assemblés, rouille ou relâchement des fixations du tuyau, etc.
- Remplacez les régulateurs de GPL :
  - proches de 10 ans
  - d'âge inconnu
  - s'il y a un risque que le gaz liquide ait atteint le régulateur parce que la bouteille a été penchée.

Appareils de cuisine au gaz

- Les appareils de cuisine au gaz doivent être :
  - Équipés de brûleurs et de boutons de contrôle clairs marche / arrêt
  - Situés dans un lieu plan, stable et sécurisé, à l'écart des matériaux combustibles (rideaux, etc.)
  - Accompagnés d'un mode d'emploi, avec l'instruction d'éteindre l'appareil lorsqu'il n'est pas utilisé
- Les appareils de surveillance de flamme sont conçus pour empêcher le gaz d'entrer dans le brûleur d'un appareil à gaz si la flamme est éteinte. Quand les appareils sont remplacés, les nouvelles installations doivent contenir des systèmes de surveillance de flamme.



© 2023 ABTA - The Travel Association

Biomasse

La biomasse est un matériau biologique dérivé des organismes vivants ou qui vivaient récemment. Dans le contexte de la biomasse pour faire de l'énergie, cela se rapporte souvent aux végétaux. Les combustibles à base de biomasse comprennent le bois, l'herbe, les récoltes et les restes d'animaux. Les combustibles à base de biomasse proviennent parfois de déchets utilisés comme combustible au lieu d'être mis dans une décharge. La biomasse, si elle n'est pas brûlée, relâchera quand même son contenu en carbone en raison de la décomposition biologique. De toutes les solutions de chauffage renouvelables, la biomasse permet des économies de carbone importantes et rentables, notamment pour les applications commerciales et industrielles.

- Il faut consulter un expert sur l'installation, la maintenance et la gestion des appareils à biomasse.



Cheminées à bio-éthanol

Les cheminées à bio-éthanol sont alimentées par bio-éthanol liquide, une énergie renouvelable créée à partir d'extraits de plantes. C'est une forme de chauffage décorative. Aucun conduit de cheminée n'est nécessaire, c'est pourquoi elles sont considérées 100 % efficaces, sans perte de chaleur.

- Ces appareils ne doivent pas être placés dans une chambre ni une pièce contenant une baignoire ou une douche.
- En remplissant ces cheminées, il faut faire attention de ne pas renverser de carburant. Le remplissage doit se faire avec l'appareil éteint.
- Il faut consulter un expert sur l'installation, la maintenance et la gestion des appareils à bio-éthanol.

Radiateurs à combustible solide, poêles et inserts

- De nouvelles formes de chauffage apparaissent. Les radiateurs de pièce, poêles et inserts existent dans divers styles et productions thermiques.
- Certains radiateurs / poêles sont autonomes et peuvent être installés dans un âtre de cheminée ou dans une pièce, d'autres doivent être encastrés dans une ouverture reliée à un conduit de cheminée.
- Il existe des modèles doubles, qui utilisent un conduit de cheminée central, et ont des portes à l'avant et à l'arrière, pour qu'on puisse les voir et les utiliser dans des pièces adjacentes.
- Le corps du radiateur / poêle peut être en fonte, en acier épais, ou un mélange des deux. Certains modèles ont un conduit d'évacuation en haut ou à l'arrière.
- Il faut consulter un expert sur l'installation, la maintenance et la gestion des appareils de ce type.

SEPT : COMBUSTIBLES ET ÉNERGIES

Cheminées et inserts

- Les inserts doivent être en matériaux robustes, de dimensions appropriées (au moins 30 cm d'avancée) afin que, avec une utilisation normale, ils permettent d'éviter que les appareils à combustion ne mettent le feu aux tissus et ameublements du bâtiment et limitent le risque de brûlures.
- L'âtre doit accueillir le poids de l'appareil et son conduit d'évacuation, s'il n'est pas soutenu séparément.
- Les cheminées qui brûlent du charbon, du bois ou autre matériau carboné doivent être protégées en permanence par un grillage fin qui ne doit pas être retiré par les clients.
- Les conduits de cheminée doivent être débarrassés de toute obstruction et être ramonés régulièrement.
- La sortie des conduits doit être au moins 1 m au-dessus des structures adjacentes. La sortie d'un conduit de cheminée doit être au-dessus du toit du bâtiment, dans une position où les produits de la combustion peuvent se décharger librement et ne présenteront pas de risque d'incendie, quelle que soit la météo.
- Une aération adéquate doit être prévue dans la pièce contenant la cheminée, directement depuis l'air extérieur. Une pièce contenant un appareil à conduit ouvert peut nécessiter une aération permanente (brique d'aération, etc.) directement avec l'air extérieur. Il est conseillé de demander l'avis d'un spécialiste concernant la taille de l'aération.
- Les chambres avec conduit de cheminée / d'évacuation de gaz doivent avoir un détecteur de monoxyde de carbone.
- Seul le combustible de la journée doit être gardé dedans, à un endroit sans risque de flammes, d'étincelles ou de chaleur provenant du feu. Tous les autres combustibles doivent rester dehors.
- L'installation, l'utilisation et le stockage de combustible des appareils doivent être conformes au mode d'emploi. Consultez un spécialiste sur les points non compris.

Sécurité électrique

- Tous les circuits électriques, prises et appareils de l'établissement doivent être maintenus en bon état. Les révisions et mesures correctives doivent être consignées sur un document, qui doit être conservé trois ans et être disponible sur demande.
- Pour protéger contre l'électricité et isoler l'alimentation électrique, si besoin est, chaque chambre / appartement doit avoir son propre tableau électrique et son unité de coupure de secteur, avec la protection d'un disjoncteur différentiel.
- Les appareils électriques portables tels que les bouilloires, fers à repasser, grille-pain, etc. doivent être vérifiés par une personne compétente, tous les ans, conformément aux instructions du fabricant, pour veiller à ce qu'ils fonctionnent correctement, sans fils abîmés.
- L'installation électrique doit être vérifiée par une personne compétente, qui doit fournir un certificat montrant que l'installation est satisfaisante.
- Les machines à jeu et distributeurs de boissons doivent être placés à l'écart des zones humides et des couloirs de sous-sol.
- Le personnel doit signaler toutes les défaillances qu'il constate. Si l'état d'un appareil électrique, d'un distributeur, d'une machine à jeu, d'une prise, d'une fiche ou d'un interrupteur est préoccupant, ils doivent être mis hors service immédiatement et ramenés seulement lorsqu'ils ont été réparés par une personne compétente.
- Il est important de maintenir l'intégrité du système électrique.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Chauffage et climatisation

Il existe différents types de chauffage et de climatisation, mais tous doivent être installés, entretenus et révisés conformément aux instructions du fabricant. Par exemple :

- **Système d'eau à basse pression :** Ces systèmes se composent d'une chaudière centrale reliée par des tuyaux à des radiateurs, dans l'ensemble du bâtiment
- **Radiateurs individuels :** Entièrement indépendants au lieu d'être reliés à un système central :
  - Ils doivent être fixés au mur pour qu'ils ne soient pas renversés et ne causent pas un incendie
  - Des notices doivent avertir les clients de ne pas placer de serviette ni autre tissus sur les radiateurs
- **Climatiseurs individuels :** Entièrement indépendants au lieu d'être reliés à un système central
- **Systèmes de type ventilo-convecteur :** Il y a des tuyaux d'eau chaude ou froide dans le bâtiment, et une unité à ventilateur dans chaque pièce souffle de l'air dans la pièce par des tuyaux
- **Systèmes canalisés :** De l'air chaud ou froid circule dans le bâtiment par des canalisations.

Remarque : Un système à canalisation peut aussi conduire de la fumée ou des flammes d'une partie d'un bâtiment à un autre, propageant ainsi l'incendie.

Si possible, ces systèmes doivent être reliés au système d'alarme incendie et de détection des incendies, pour qu'ils s'éteignent dès que l'alarme ou la détection est activée. Des clapets doivent être prévus dans les canalisations afin de se fermer quand ces systèmes sont activés. Les clapets sont de petites portes à l'intérieur des canalisations qui les bloquent quand on les ferme. Des experts doivent être consultés. Vous trouverez d'autres conseils dans la section 15 sur la légionellose.

Cuisine

L'utilisation des bouteilles de GPL est courante dans de nombreuses cuisines quand il est difficile ou impossible de se connecter au gaz de ville. Les bouteilles de GPL pouvant intensifier les incendies, elles ne doivent pas être conservées dans la cuisine, mais dans un lieu de stockage sécurisé et aéré, ou une cage, à l'écart des bâtiments, des sources d'ignition et des tuyaux de gaz qui alimentent la cuisine.

Des points de coupure de gaz doivent être prévus et clairement identifiés afin de pouvoir couper le gaz en cas d'embrasement ou de fuite. Afin qu'ils puissent être utilisés à tout moment, les points de coupure de gaz doivent être éloignés de toute source de chaleur.



Appareils à linge

Lorsque des appareils à linge à énergie fossile professionnels, comme les sèche-linge, sont fournis, les recommandations suivantes doivent être suivies.

- Les appareils doivent être utilisés conformément aux instructions du fabricant, être entièrement opérationnels et faciles à réviser.
- Les appareils doivent être correctement équipés et correspondre au gaz fourni.
- Les appareils doivent avoir une plaque facile à lire, avec les informations suivantes :
  - Coordonnées du fabricant
  - Type de gaz à utiliser
  - Pression de l'entrée de gaz
  - Pression du régulateur de gaz
  - Il doit y avoir une aération adéquate et un système d'échappement vers et hors de la blanchisserie
- Il faut prévoir une extrémité ouverte, libre, qui empêche l'entrée des intempéries tout en protégeant la circulation d'air des vents dominants. L'extrémité doit :
  - Permettre aux gaz d'échappement et à tous ses composants de partir vers l'air extérieur
  - Ne pas permettre l'accumulation de peluches
  - Empêcher l'entrée des intempéries
  - Ne pas gêner le fonctionnement des appareils à linge
  - L'extrémité doit être à une distance suffisante de toute porte, fenêtre ouvrable ou climatiseur afin que les produits de la combustion ne reviennent pas dans le bâtiment. L'extrémité doit être conforme aux instructions du fabricant de l'appareil concerné.



© 2023 ABTA - The Travel Association

Registre des appareils à combustible et des révisions

Nom de l'émtablisseent

Type d'appareil	Marque et modèle de l'appareil	Date d'installation de l'appareil	Date de la révision	Nom du technicien	Aération satisfaisante Oui / Non	Extrémité du conduit satisfaisante	Appareil sans risque	Commentaires	Signature

Notes

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION HUIT

Sécurité relative à l'eau



Introduction

La section « Sécurité relative à l'eau » de ce guide technique a été prévue pour aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs associés à identifier les mesures de sécurité nécessaires pour gérer l'eau durant l'arrivée, le stockage, la distribution et la gestion des eaux usées.

Les mesures proposées dans ce guide technique serviront de base pour établir un programme plus complet de gestion de la qualité de l'eau.

Les prestataires d'hébergement qui ne peuvent pas démontrer qu'ils peuvent fournir les composants de gestion de l'eau indiqués doivent demander conseil à un consultant compétent en eau.

Toute personne utilisant ce guide technique doit demander conseil à un spécialiste de l'eau sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Bien que la gestion quotidienne de la qualité de l'eau puisse être déléguée, le propriétaire et le gérant de l'hébergement ont la responsabilité générale de l'approvisionnement sûr en eau et doivent veiller à l'application correcte des procédures de gestion de l'eau.

Ils doivent vérifier que les employés chargés de la gestion et de la maintenance de l'approvisionnement en eau et de l'élimination des eaux usées sont compétents, reçoivent la formation appropriée et que des procédures documentées mises en place sont appliquées.



Eau potable (eau de boisson)

L'eau utilisée pour la consommation et dans les espaces de restauration doit être potable, sans risque de contamination.

L'eau contaminée peut transmettre des maladies graves. Généralement, les principaux risques sont microbiens. Ils peuvent provenir :

- De l'ingestion d'eau contaminée par des excréments humains ou animaux.
- De l'inhalation de gouttelettes contaminées par la légionellose provenant d'une douche, d'une tour de refroidissement, d'un vaporisateur, d'une irrigation, etc.

L'eau peut être contaminée suite à :

- Une contamination directe : cadavres ou déjections d'animaux dans les cuves de stockage, ou animaux buvant dans des cuves de stockage
- La contamination indirecte en raison de la communication entre les systèmes d'eau potable, de l'eau contaminée ou des produits chimiques
- La prolifération de microbes indigènes (légionellose,etc.)

En outre, la contamination chimique de l'eau peut mener à des maladies, bien que les incidents chimiques soient beaucoup moins nombreux que les incidents microbiens.

L'eau potable utilisée pour des usages autres que la boisson peut quand même être ingérée. L'eau potable fait référence à toute eau utilisée dans un environnement hôtelier pour :

- Boissons
- Préparation d'aliments : laver les aliments, réhydrater des aliments déshydratés comme les soupes, préparer des boissons chaudes ou froides, etc.
- Glaçons
- Hygiène des mains et du visage, bains, douches et brossage des dents
- Assainissement, y compris la vaisselle, le nettoyage des ustensiles et plans de travail, la blanchisserie, etc.

Les dangers liés à l'eau et à la glace incluent :

- Bactéries pathogènes, moisissures, algues, etc.
- Contamination bactérienne de la nourriture
- Contamination chimique.

Plan de sécurité relatif à l'eau potable

Une bonne approche pour réduire les risques de contamination et protéger la santé des clients et du personnel consiste à mettre en place un plan de sécurité relatif à l'eau recommandé par l'OMS. Ce plan, similaire à un programme de gestion de la sécurité alimentaire, doit intégrer les principes HACCP et les points de contrôle critiques (voir la section 2 sur l'hygiène alimentaire et Sécurité). Le plan de sécurité relative à l'eau doit être spécifique à l'établissement.

Le Plan de sécurité relatif à l'eau (PSE) doit inclure les éléments suivants.

Équipe de plan de sécurité relative à l'eau Identifier et citer les personnes chargées de l'élaboration et de la mise en œuvre du PSE Nommer un chef d'équipe PSE

↓

Décrire les systèmes d'eau Décrire les systèmes d'eau potable et non potable au sein des locaux (intérieurs et extérieurs) et produire de simples schémas pour l'eau (ex. circulation de l'eau).

↓

Analyse des dangers de chaque système d'eau Évaluer où les dangers et les situations dangereuses peuvent se produire (voir exemples dans le tableau de la page 155) et évaluer le risque présenté par chacun d'eux (ex. mener des évaluations de risques)

↓

Mesures de contrôle Décider si des contrôles ou des barrières sont en place pour chaque risque important Déterminer les points où des mesures de contrôle (ex. javellisation) doivent être appliquées et maintenues afin de rester dans les limites de contrôle établies

↓

Surveillance Définir des procédures pour vérifier que ces mesures de contrôle sont dans les limites établies et pour prendre des mesures correctrices si besoin est (ex. tests de chlore et de pH)

↓

Vérification et validation Établir des procédures pour confirmer que le PSE est mis en œuvre comme prévu (vérification ex. par audit) et que le PSE contrôle efficacement les dangers (validation ex. test microbiologique)

↓

Communication et documentation Établir des procédures de documentation et communication et tenir un registre des principales activités du plan

Il peut être approprié de chercher des conseils auprès d'un spécialiste de l'eau afin d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de sécurité relatif à l'eau pour l'établissement.

Source / approvisionnement en eau

L'eau potable peut venir de diverses sources : réseau public ou privé, puits privé sur place, eau en bouteille, etc. La qualité de l'eau potable doit être conforme aux directives de l'OMS. Directives de qualité pour l'eau de boisson : 4e édition, intégrant le 1er et le 2e additif, OMS 2022

Le fournisseur d'eau de l'établissement doit avoir mis en place un plan de sécurité relatif à l'eau qui démontre que :

- Toute l'eau fournie respecte les recommandations fixées par l'OMS
- L'eau est testée régulièrement

Alimentations en eau privées internes

Les alimentations en eau privées internes, comme les puits, peuvent nécessiter un traitement de l'eau complexe pour atteindre les normes fixées par l'OMS. Il faut consulter un spécialiste et mettre en place le système de gestion de la qualité de l'eau approprié avant d'utiliser les alimentations privées. Ensuite, la qualité de l'eau doit être gérée dans le cadre d'un programme de gestion de la sécurité relative à l'eau.

Eau non potable

Si de l'eau non potable (non buvable) est utilisée dans l'établissement, par exemple pour les systèmes anti-incendie et de contrôle, de production de vapeur ou de réfrigération, elle doit circuler dans un circuit séparé. Ce circuit ne doit pas pouvoir être relié aux circuits d'eau potable (buvable).

© 2023 ABTA - The Travel Association

Recommandations de l'OMS pour vérifier la qualité microbienne (a)

Organismes	Recommandation
Toute l'eau prévue pour la boisson	
E.coli ou bactéries coliformes thermotolérantes (b, c)	Ne doit pas être détectable dans tout échantillon de 100 ml
Eau traitée entrant dans le circuit de distribution	
E.coli ou bactéries coliformes thermotolérantes (b)	Ne doit pas être détectable dans tout échantillon de 100 ml
Eau traitée dans le circuit de distribution	
E.coli ou bactéries coliformes thermotolérantes (b)	Ne doit pas être détectable dans tout échantillon de 100 ml

a. Si la bactérie e.coli est détectée, des investigations doivent être menées immédiatement.

b. Bien que la bactérie e.coli soit l'indicateur le plus précis de la pollution fécale, le nombre de bactéries coliformes thermotolérantes est une alternative acceptable. Si nécessaire, des tests de confirmation doivent être effectués. Le total des bactéries coliformes n'est pas un indicateur suffisant de la qualité sanitaire des approvisionnements en eau, notamment dans les zones tropicales, où de nombreuses bactéries sans importance sanitaire se trouvent dans presque toutes les alimentations non traitées.

c. Dans la majorité des eaux rurales, notamment dans les pays en voie de développement, la contamination fécale est très courante. Des objectifs à moyen terme d'amélioration progressive de l'approvisionnement en eau doivent être fixés, surtout dans ces conditions.

Publiées dans le tableau 7.10 des valeurs de vérification de la qualité microbienne (voir aussi tableau 5.2)

- Directives de l'OMS pour la qualité de l'eau de boisson: quatrième édition intégrant les premier et deuxième addenda 2022.

Stockage et distribution

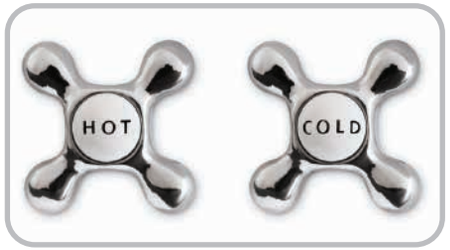
- Afin de limiter le risque de contamination, les cuves de stockage de l'eau froide doivent être :
  - En matériaux adéquats pour l'eau potable
  - Fournies avec un toit permanent et étanche
  - Munies de points d'entrée et de trappes bien couvertes pour éviter toute contamination : déjections animales, entrée d'eau en cas de forte pluie, etc.
  - Éloignées de tout système d'égout, pour éviter toute contamination provenant des eaux usées
  - Indépendantes de tout circuit d'eau non potable, par exemple du circuit pour les gicleurs anti-incendie. Si cela n'est pas possible, des valves anti-retour doivent être installées dans tout branchement pour une eau non potable.
  - Faciles à remplir et à nettoyer si elles contiennent des dépôts / sédiments ou autres.
- Les tuyaux ouverts sur l'air extérieur doivent être équipés de moustiquaires, par ex. les tuyaux et ventilations de trop-plein.

Il est conseillé d'installer un traitement d'eau automatique supplémentaire à l'entrée des cuves de stockage. Une désinfection chimique par ajout de chlore est une pratique courante et conseillée. Pour une désinfection efficace, une concentration résiduelle en chlore entre 0,2 et 1,0 mg/l doit être maintenue dans tout le circuit de distribution.

On peut aussi traiter par rayonnement ultraviolet ou filtration fine (ex. osmose inverse). Ces systèmes doivent être correctement installés et entretenus, sur conseil d'un expert.

- Tout l'équipement doit faire l'objet d'un programme d'entretien documenté et de registres.
- L'eau chaude doit être conservée à 60°C (140°F) et maintenue chaude et circulante en permanence : 50 à 60°C (trop chaud pour y laisser les mains plus de quelques secondes) dans l'ensemble du circuit d'eau chaude. Il faut éviter des températures plus élevées en raison du risque de s'ébouillanter.
- L'eau froide doit être maintenue au-dessous de 25° C (dans l'idéal au-dessous de 20° C) dans l'ensemble du circuit (ceci peut être difficile si la température ambiante est élevée, mais il faut s'efforcer de maintenir aussi froide que possible l'eau froide qui entre dans un bâtiment et dans le stockage).
- Tous les robinets d'eau non potable doivent être signalés « eau non potable ».

Pour en savoir plus sur les températures de l'eau, voir la section 15 sur la légionellose.



© 2023 ABTA - The Travel Association

Maintenance

Il doit y avoir un programme planifié et documenté d'entretien, nettoyage et désinfection réguliers :

- Des cuves de stockage d'eau froide : Au moins une fois par an, videz la cuve pour la nettoyer si elle contient un dépôt ou une autre forme de saleté, et désinfectez-la avec 50 mg/l de chlore ; vérifiez régulièrement que les couvercles sont bien en place et intacts.
- Des cuves de stockage d'eau chaude : Nettoyez et désinfectez une fois par an.
- Équipement de traitement : Inspection et maintenance conformément aux instructions du fabricant (filtres, rayons UV, osmose inverse, etc.).
- Tuyaux : Circuit de distribution d'eau : Désinfectez le système d'eau chaude et d'eau froide avec un niveau élevé de chlore (50 mg/l) pendant 2 à 4 heures, après avoir travaillé sur les chauffe-eau et avant le début de chaque saison.
- Pommes de douche et robinets : Nettoyez, détartrez et désinfectez régulièrement les filtres de pommes de douche et de robinets.
- Faites couler les robinets et les douches des chambres (chaud et froid) pendant plusieurs minutes et tirez la chasse au moins une fois par semaine, si les chambres sont inoccupées ou avant leur occupation.
- Les composants du réseau de distribution d'eau doivent être inspectés, révisés et entretenus régulièrement, de préférence une fois par an.

Toutes les tâches de maintenance, y compris le nettoyage et la désinfection, doivent être surveillées et enregistrées.

Équipe de maintenance

- Désignez un responsable de la gestion de l'eau.
- Ce responsable doit être formé à la gestion de la qualité de l'eau, au plan de gestion de la sécurité relatif à l'eau et aux exigences de son poste concernant la bonne maintenance des circuits d'eau.
- L'équipe de maintenance doit être formée à la bonne maintenance des circuits d'eau.
- Le contenu des formations doit être documenté.
- Il doit exister un programme de maintenance documenté, avec des rôles et responsabilités clairs, des plans de surveillances et des registres.

Surveillance et tests

Le fournisseur d'eau doit tester l'eau régulièrement pour vérifier que toute l'eau utilisée pour la consommation et dans les espaces liés à l'alimentation respecte les recommandations fixées par l'OMS.

Toutes les alimentations privées de l'établissement doivent être testées selon les mêmes critères.

Les tests d'eau et de glace doivent être effectués par une personne / un laboratoire compétent(e) et les documents doivent être conservés.

Toute contamination suspectée, décoloration ou odeur de l'eau doit être signalée immédiatement et des mesures doivent être prises.

Des mesures correctives doivent être prises immédiatement si les tests montrent que l'eau ne correspond pas aux recommandations. Les résultats des tests d'eau et les mesures correctives doivent être consignés dans un document.

Des tests réguliers en interne sur l'eau et la glace doivent être effectués. Les résultats et les mesures correctives éventuelles doivent être consignés dans un document disponible en cas d'inspection.

Toute défaillance découverte de la qualité de l'eau doit être prise en compte immédiatement et des dispositions d'urgence doivent être prises pour assurer un approvisionnement d'eau sûr dans l'établissement.

Il faut vérifier et noter tous les jours les températures et les niveaux de chlore et à partir de plusieurs points représentatifs. Toutes les arrivées d'eau de l'hébergement doivent être testées sur une période d'un an.

HUIT : SÉCURITÉ RELATIVE À L'EAU

Exemples de dangers et d'événements dangereux

Dangers	Causes potentielles
Microbes	**Contaminants fécaux** Entrée de pathogènes (bactéries, virus et protozoaires) associés aux excréments dans les circuits d'eau : • Provenant des fournisseurs d'eau • Puits • Cuves de stockage d'eau non couvertes • Contamination provenant des égouts • Contamination provenant des circuits d'eau recyclée • Circuits d'eau mal gérés
	Prolifération d'organismes environnementaux Les circuits d'eau des bâtiments / établissements peuvent favoriser la prolifération de microorganismes environnementaux qui peuvent être pathogènes, comme les légionelles.
Produit chimique	**La contamination peut provenir :** • Des fournisseurs d'eau • Du traitement de l'eau en interne (filtration, désinfection, adoucissants, coagulants, agents de nettoyage de membrane) • Matières en contact avec l'eau (cuves de stockage, circuits de distribution, etc.) • Introduction accidentelle provenant du stockage, détartrants, huiles et autres produits chimiques.
Événements dangereux	**Alimentation en eau contaminée ou intermittente** • Interruption de l'alimentation en eau • Ressources en eau limitées • Problèmes de livraison • Maintenance
	Entrées de contamination Provenant de problèmes de distribution d'eau internes et/ou des fournisseurs : • Refoulement • Fuite de produits chimiques ou autres liquides • Contamination provenant d'un stockage de produits chimiques • Équipement ou tuyaux endommagés • Mauvaises procédures de maintenance • Provenant d'une entrée d'eau de surface dans le système, par exemple en raison de fortes pluies.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Gestion des eaux usées

L'utilisation des eaux usées à des fins d'irrigation (jardins de l'établissement) est courante dans certains établissements, notamment quand l'eau est une ressource limitée. Cependant, l'eau à recycler doit être collectée et traitée correctement pour être sans risque pour l'environnement avant d'être utilisée.

Dans certains cas, le traitement de l'eau a lieu sur site, à l'établissement, dans des stations d'épuration. L'eau peut aussi être transportée par une entreprise externe, traitée et ramenée à des fins d'irrigation. Dans les deux cas, le traitement doit supprimer les matières organiques et solides, les nutriments, les organismes pathogènes et autres polluants.

Une fois traitées, les eaux usées peuvent être utilisées pour l'irrigation des parcs, jardins, parcours de golf, etc. afin de réaliser de grandes économies d'eau. Si elles sont assez propres, elles peuvent servir à remplir les nappes phréatiques et à l'agriculture. L'irrigation doit se faire de préférence au niveau du sol et ne pas nécessiter de gicleurs. Si des gicleurs sont utilisés, ils doivent fonctionner la nuit, afin que les clients ne soient pas aspergés accidentellement.

Remarque : Les eaux usées comprennent les égouts, les eaux noires et autres eaux recyclées.

Gestion incorrecte des eaux usées

Une gestion des eaux usées et une désinfection incorrectes augmenteront les risques d'infections dans les établissements où les eaux usées sont utilisées à des fins d'irrigation.

Il peut y avoir des risques de santé et de sécurité pour les clients et le personnel exposés à une eau d'irrigation mal gérée.

Cela peut se produire en étant aspergé par l'eau d'irrigation du jardin ou en mangeant des légumes arrosés par des eaux non traitées.

Les dangers microbiologiques peuvent provenir de virus, protozoaires ou bactéries tels que : hépatites A et E, rotavirus, norovirus, amibiase, cryptosporidiose, giardase, campylobactériose, cyclospora, choléra, e.coli, salmonellose et shigellose.

Il est donc essentiel de consulter un spécialiste des eaux usées avant d'en utiliser à des fins d'irrigation.

Traitement des eaux usées

Il est très important que les stations d'épuration aient été bien conçues et que la capacité corresponde à la taille de l'établissement et de la production d'égouts. La station d'épuration doit fonctionner continuellement et être régulièrement entretenue, conformément aux instructions du fabricant.

- Toutes les stations d'épuration doivent être installées par un personnel qualifié.
- Le personnel responsable doit avoir suivi une formation officielle pour le type de station utilisé.
- Des documents doivent être disponibles sur les stations d'épuration et de traitement, pour indiquer :
  - qui a fait l'installation et a vérifié qu'elle fonctionne selon les spécifications annoncées
  - qui est responsable du traitement de l'eau et de la maintenance de l'installation dans les locaux et quelle formation cette personne a-t-elle suivie
  - les procédures opérationnelles à suivre
- La javellisatio est, de loin, la méthode la plus courante pour désinfecter les eaux usées, lors des dernières étapes.
  - Un niveau suffisant de chlore doit être ajouté à la cuve de stockage finale pour être efficace et laisser une concentration résiduelle de 0,5 mg/l aux extrémités de l'irrigation.
  - Le niveau de chlore doit être surveillé quotidiennement en plusieurs points et enregistré.
- La teneur microbiologique des eaux usées traitées doit être testée et consignée.
- Le personnel de maintenance doit suivre des pratiques d'hygiène personnelle stricte. Il ne doit pas accéder à la cuisine ni aux espaces de stockage de l'eau sans avoir changé de vêtements et de chaussures et s'être bien nettoyé les mains pour éviter toute forme de contamination.
- Des panneaux d'avertissement tels que « Eau recyclée, ne pas toucher » doivent être placés en évidence.
- Il faut éviter d'irriguer durant la journée, notamment si les clients et les employés sont présents dans des zones irriguées (allées, parcs, aires de jeu, etc.).
- Les gicleurs ne doivent pas pomper de l'eau hors du jardin ni dans le voisinage des installations d'eau de loisirs (piscines, etc.).
- Si possible, des techniques d'irrigation par ruissellement naturel ou d'infiltration doivent être utilisées.
- Si le nombre de maladies signalées augmente, cessez d'utiliser de l'eau recyclée et, si possible, utilisez de l'eau claire jusqu'à la fin de l'épidémie.
- Si les eaux usées sont traitées par une entreprise externe et ramenées à l'établissement, des documents doivent montrer le processus de gestion des eaux usées, notamment :
  - Quelle entreprise de gestion des eaux usées a été choisie
  - Quel est le contrat d'engagement
  - Le processus en place pour vérifier que les procédures de traitement sont menées par l'entreprise conformément aux stipulations du contrat.

Remarque : Certains parasites résistant au chlore (cryptosporidium, giardia, cyclospora, etc.), une filtration finale efficace sera nécessaire pour supprimer les oocystes.

Pour préparer ce guide, nous avons consulté les documents suivants:

Council Directive 98/83/EC of 3 November 1998 on the quality of water intended for human consumption.

Guidelines for drinking-water quality: Fourth edition incorporating the first and second addenda (who.int)

Water safety in buildings, World Health Organisation 2011 Edited by D. Cunliffe et al World

Health Organisation (WHO) WSPortal: Health through water, water safety plans http://www.who.int/wsportal/wsp/en/

HUIT : SÉCURITÉ RELATIVE À L'EAU

© 2023 ABTA - The Travel Association

Qualité de l'eau

Résultats des analyses d'eau internes

Date	Lieu de prélèvement de l'échantillon d'eau	Résultat (chlore résiduel ppm)	Mesure corrective prise, le cas échéant	Signature

Laboratoire

Date	Lieu de prélèvement de l'échantillon d'eau	Coliformes		E. coli		TVC		Chlore libre	
		Analyse ?	Résultat	Analyse ?	Résultat	Analyse ?	Résultat	Analyse ?	Résultat

Notes

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION NEUF

Installations pour les enfants



Introduction

La section « Installations pour les enfants » de ce guide technique a pour but d'aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs associés à identifier les principaux composants de sécurité à prévoir dans les hébergements touristiques proposant des installations et services pour les enfants.

La sécurité des enfants sous la garde du personnel d'un établissement, comme un club pour enfants, ou lorsqu'ils participent à des activités sportives, récréatives ou divertissantes dispensées par le personnel employé par le prestataire de l'hébergement, est essentielle.

Les prestataires d'hébergement qui ne peuvent pas faire la preuve d'une gestion suffisante de la sécurité des enfants doivent consulter un spécialiste et, si possible, moderniser leurs installations et processus.

Toute personne utilisant ce guide doit demander conseil à un consultant en sécurité et bien-être des enfants sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Les propriétaires et gérants d'hébergement, qui ont la responsabilité globale du bon fonctionnement des installations et activités pour enfants, doivent surveiller les éléments et services de sécurité proposés pour vérifier leur bon fonctionnement. Ils doivent vérifier que les employés chargés de ces installations et activités sont compétents, reçoivent la formation appropriée et que les procédures documentées mises en place sont appliquées afin de gérer les clubs et activités pour enfants.

Les propriétaires et gérants d'hébergement doivent inspecter régulièrement les installations pour enfants (terrains de jeu, animations, clubs pour enfants, etc.) pour vérifier leur fonctionnement correct. En outre, un programme de maintenance constant doit être prévu pour toutes les installations, avec tenue d'un registre à conserver.



Protection des enfants

La protection et la promotion des droits des enfants sont un objectif des Nations-unies. Tous les règlements et actions ayant un impact sur les enfants doivent être conçus, pratiqués et surveillés en fonction des intérêts des enfants.

Les propriétaires et gérants d'hébergement qui proposent des clubs pour enfants et autres activités relatives aux enfants doivent vérifier que chaque enfant, quels que soient leur âge, sexe, religion ou ethnicité, est en sécurité.

Les prestataires d'hébergement ne doivent pas employer d'enfants de moins de 14 ans. Quand des enfants sont employés, des conditions spéciales de travail doivent être prévues afin d'assurer leur sécurité et leur bien-être dans les locaux, pour que leur emploi n'affecte pas leur accès aux études.

Une politique et des procédures spécifiques, qui permettront de protéger les enfants contre les adultes et des enfants qui posent des risques, démontreront votre prise en compte de la sécurité des enfants.

Votre règlement de protection doit :

- Déclarer votre engagement à protéger les enfants et expliquer, de manière générale, comment vous allez le respecter.
- Indiquer clairement à qui il s'applique. Protéger tous les mineurs de moins de 18 ans et inclure les adultes qui travaillent directement avec des enfants. Inclure aussi ceux qui ont un contact occasionnel avec les enfants, par exemple les serveurs et le personnel de ménage.
- Être spécifique à votre organisation.
- Être daté, signé et faire l'objet d'une révision régulière.
- Être approuvé par le personnel formé à la protection des enfants.
- Être accessible et facile à comprendre par tous les adultes et enfants.

Un exemple de règlement de protection est inclus à la fin de ce chapitre (adapté d'un texte avec la permission de la NSPCC (société britannique de prévention de la cruauté contre les enfants).

NEUF : INSTALLATIONS POUR LES ENFANTS

Clubs pour enfants

Activités d'animation

Une procédure écrite doit expliquer le fonctionnement des activités d'animation, y compris l'administration, les proportions et les tranches d'âge, la gestion des enfants handicapés, ainsi que la préparation et la structuration des activités.

- Les activités doivent être surveillées en permanence par un personnel suffisamment qualifié pour les activités proposées.
- Tous les équipements d'animation et d'activité doivent être régulièrement entretenus, nettoyés, révisés et en bon état.
- Toutes les activités doivent être effectuées conformément aux recommandations de sécurité de l'activité précise.
- Les équipements doivent être assez espacés pour permettre la liberté de mouvement et une utilisation sûre.
- Si des activités sont proposées sans surveillance parentale, des procédures d'administration et de gestion du club pour enfants doivent être suivies.
- Des instructions claires et des informations de sécurité doivent être données à tous les participants avant le début de l'activité.
- Les personnes qui ne respectent pas les instructions et les informations de sécurité données doivent être empêchées de participer aux activités et ces incidents doivent être consignés.

Administration et enregistrement

Il doit y avoir une procédure écrite sur le fonctionnement du club pour enfants, y compris l'administration, les proportions et les tranches d'âge, la gestion des enfants handicapés, la préparation et la structuration des activités, procédures pour déplacer les enfants à l'extérieur, la gestion des maladies, de la sécurité, de la sûreté et les procédures d'urgence. Un exemplaire de ces procédures doit être disponible en cas d'inspection.

- Un formulaire d'enregistrement détaillé pour chaque enfant doit être complété avant le premier jour de présence, avec les informations suivantes :
  - Dates du séjour
  - Hébergement et numéro de réservation
  - Nom et coordonnées des parents / responsables
  - Autorisation pour les activités auxquelles l'enfant va participer
  - Premiers secours, soins médicaux et alimentation spécifiques
  - Tétines et autres accessoires rassurants, rythme de sommeil, etc.
  - Confirmation que l'enfant n'a pas de maladie contagieuse ou à propagation facile comme des vomissements, la diarrhée, la varicelle, fièvre aphteuse, etc.

© 2023 ABTA - The Travel Association

- Une notice doit être remise aux parents, lors de l'inscription, pour spécifier les procédures et règles du club.
- Les parents et enfants doivent être informés des procédures d'urgence en cas d'incendie, de maladie, etc.
- Quand les enfants assistent aux séances du club, les parents doivent indiquer comment les contacter (numéro de mobile) et où ils seront.
- Chaque enfant doit être accompagné au club et cherché par un parent / responsable ou une personne désignée. Les enfants ne doivent pas quitter le club sans un parent ou un adulte désigné.
- Quand les enfants entrent au club ou en sortent, le parent / responsable ou autre adulte désigné (par écrit, par avance, par un parent) qui l'accompagne doit signer le registre. Les enfants qui arrivent au club non accompagnés doivent être refusés. Des dispositions doivent être prises pour trouver les parents et leur rendre l'enfant.
- Les parents doivent donner à leur enfant des vêtements correspondant à la météo (chapeau, tee-shirt par temps chaud, ou bien bonnet, écharpe, manteau et protections pour les yeux par temps froid).
- Les parents doivent donner à leur enfant une protection adéquate contre le soleil, par exemple une crème solaire et un produit contre les insectes si nécessaire.
- Si les enfants sont transportés dans un véhicule, une permission écrite doit être signée par les parents avant l'activité.
  - Des sièges et ceintures de sécurité adéquats doivent être prévus et utilisés, les sièges auto doivent correspondre à l'âge, être bien entretenus, propres et en bon état.
- Il doit exister des procédures ou restrictions écrites pour contrôler la photographie des enfants et, si des photos doivent être prises, une permission doit être demandée aux parents avant.
- Des procédures écrites doivent expliquer comment faire une réclamation en cas de problème de sécurité ou de protection des enfants, avec un système de signalement confidentiel (voir la politique de l'OMS sur les lancements d'alerte et la protection contre les représailles) si ces problèmes sont dus à des personnes qui travaillent au club ou autres activités.



Registres

- Un journal général doit être tenu à chaque séance du club des enfants. Il doit montrer le nombre d'enfants et d'employés présents, les activités de la journée et la météo. De plus, il est préférable de noter des informations séparées pour chaque enfant, notamment concernant l'alimentation, les changement de couches et les rythmes de sommeil.
- Tout accident ou incident qui se produit durant la séance du club doit être inscrit sur le formulaire ou le journal correspondant et signé par le parent. Un modèle est fourni à la fin de ce chapitre.

NEUF : INSTALLATIONS POUR LES ENFANTS

Procédures d'urgence

Il doit exister une procédure d'urgence écrite, y compris une mesure spécifique en cas de disparition d'un enfant.

- En cas d'urgence, il doit y avoir un mode de communication pour le club des enfants : numéro de téléphone direct, téléphone mobile avec une bonne batterie et un bon signal ou un lien téléphonique avec la réception.
- Si besoin est, les enfants doivent être informés des procédures de sécurité et d'urgence lors de leur premier jour au club.
- Des exercices d'urgence doit être effectués régulièrement.

Signalement des incidents

- Tous les accidents et incidents doivent être consignés dans le journal correspondant. Informations à donner :
  - Nom et prénom de l'enfant
  - Numéro de réservation et hébergement
  - Date de l'accident / incident
  - Circonstances, blessures subies et traitement administré
  - Mesure prise
  - Nom, coordonnées et déclaration des témoins

Prévention de la propagation des infections

Le personnel du club pour enfants doit être formé à la prévention des infections, au nettoyage et à l'assainissement.

- Le personnel doit faire l'objet d'une visite médicale en début de saison et être informé de la nécessité de signaler tout problème de santé et de respecter la période d'exclusion.
- Un système doit permettre aux parents de déclarer que leur enfant n'a aucun problème de santé au début de chaque séance.

Questions médicales

Le personnel ne doit donner aucun médicament aux enfants. Les parents doivent en être conscients. Si les enfants ont besoin de médicaments, les parents doivent revenir au club aux heures adéquates pour les administrer. La seule exception, décrite ci-dessous, nécessite une autorisation écrite des parents.

- Les problèmes médicaux spécifiques doivent être signalés sur le formulaire d'inscription : allergies, diabète, asthme, etc.
- Si les enfants ont un problème de santé très grave mais sont par ailleurs en bonne santé (allergies, asthme, etc.) et que le personnel est formé et assuré pour s'occuper de ce type d'enfant, les parents doivent donner une autorisation écrite, et des instructions écrites, sur le moment et la manière d'administrer les médicaments.
- Les enfants et les employés atteints de diarrhée ou de vomissements doivent être exclus du club ou de la crèche pendant 48 heures après la fin des symptômes.
- Les aliments pour enfants doivent correspondre à leur âge (nutritifs, peu de sel, en purée si nécessaire, etc.) Tenez compte des allergies et des convictions religieuses précisés sur les formulaires d'inscription. Les procédures d'hygiène alimentaire doivent être suivies. Les allergènes éventuels doivent être signalés aux parents / gardiens.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Exigences pour le personnel du club pour enfants

Le club pour enfants doit être surveillé en permanence par un personnel suffisamment qualifié en garde des enfants.

Il doit y avoir au moins un employé qualifié en garde pour enfants de service à tout moment, mais au moins deux employés doivent travailler dans le club en même temps. Le nom des employés de service doit être enregistré à chaque séance et les registres doivent être disponibles en cas d'inspection.

À chaque séance, il doit y avoir au moins un employé formé au secourisme, de préférence au secourisme pédiatrique.

Il doit y avoir une procédure de sélection officielle, pour vérifier l'aptitude à travailler avec les enfants, y compris des références d'employeurs précédents.

Remarque : Des vérifications DBS (pour les Britanniques) ou ICPC (pour ceux qui ont travaillé au Royaume-Uni, quelle que soit leur nationalité) peuvent être faites. Vérifications ICPC (International Child Protection Certificate) : https://www.acro.police.uk/icpc/.

Proportions

Les proportions sont les nombres maximums d'enfants par employé qualifié.

	Sur site	Hors site
Crèche	1 : 3	S/O
De 3 à 6 ans	1 : 8	1 : 5
De 7 à 11 ans	1 : 10	1 : 5
De 12 à 16 ans	1 : 12	1 : 5

Les proportions peuvent affecter les facteurs tels que :

- Âge et nombre d'enfants concernés
- Soins médicaux spécifiques ou handicaps
- Type de visite et nature des activités
- Lieu et informations de déplacement
- Niveau de risque

Il faut envisager de consulter un spécialiste sur le nombre d'enfants par employé dans les clubs pour enfants.



NEUF : INSTALLATIONS POUR LES ENFANTS

Locaux et structure

Le club pour enfants doit être dans un lieu adéquat, éloigné des pièces à risque, des piscines, des plages et des routes principales. Il doit être indépendant, dans un bâtiment autonome ou un espace autonome du bâtiment principal, avec des fenêtres et portes verrouillables.

- Tous les matériels et équipements doivent être stockés en sécurité pour que les enfants n'aient pas accès à des objets ou substances dangereux.
- La salle du club, son mobilier et ses aménagements ne doivent contenir aucun bord ou coin coupant ou pointu.
- La salle du club doit contenir des matériaux moelleux tels que des coussins et des tapis.
- Le sol doit être amorti et facile à nettoyer.
- Des tables et des chaises de taille enfant doivent être disponibles.
- Une trousse de secourisme bien garnie doit se trouver dans les salles du club et la crèche.
- Toutes les portes en verre (coulissantes, terrasse, balcon, etc.) doivent porter un autocollant au niveau des yeux : environ 1,5 m pour les adultes, 80 cm pour les enfants.
- Toutes les vitres doivent être bien fixées dans les portes et fenêtres.
- Toutes les fenêtres doivent être verrouillables et hors d'accès des enfants.
- Dans les barreaux de barrière ou de balcon, les écarts verticaux ou horizontaux doivent être inférieurs à 10 cm. Les barreaux doivent mesurer au moins 1 m de haut, sans éléments sur lesquels grimper.
- Il doit y avoir au moins 2 m² de sol par enfant.
- Tous les sols doivent être antidérapants, en bon état, propres et sans risques de trébucher.
- Les murs du club doivent être bien décorés, sans signe d'humidité et propres.
- La lumière du jour doit entrer dans le club.
- Un équipement approprié (ventilateurs, climatisation, chauffage, etc.) doit permettre d'adapter la pièce au climat.
- Il est recommandé de ne pas inclure d'activités à la plage ou aquatiques dans le programme du club. Cependant, si des activités de cette nature sont incluses, le personnel doit demander la permission préalable d'un parent ou responsable, et il doit y avoir assez d'employés pour surveiller correctement. Le personnel doit être suffisamment qualifié et formé pour les activités aquatiques.

Toilettes pour enfants

- Le club doit disposer de toilettes pour enfants. Si ce n'est pas le cas, des toilettes pour enfants doivent être très proches et visibles depuis le club.
- Si les toilettes ne sont pas adaptées aux enfants, des adaptateurs / réducteurs et marche-pied doivent être ajoutés.
- Il doit y avoir assez de toilettes et de lavabos pour le nombre d'enfants.
- Les toilettes utilisées par les enfants doivent être tenues propres et en bon état.
- De l'eau chaude et froide, du savon liquide et un système de sèche-main doivent être prévus. Les serviettes sur rouleau ne conviennent pas aux enfants.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Club pour enfants – sécurité anti-incendie

Des mesures anti-incendie doivent être prévues pour le club pour enfants, avec les mesures pour l'établissement entier.

- Toutes les issues de secours doivent être déverrouillées pendant l'utilisation du club.
- Si le club est dans un sous-sol, il doit y avoir au moins deux sorties depuis le sous-sol (voir section 2 Sécurité anti-incendie, p 17, fig. 1).
- Toutes les voies d'évacuation doivent être tenues libres, sans obstruction.
- Il doit y avoir assez d'extincteurs disponibles dans le club. Ils doivent être bien fixés au mur, hors de portée des enfants.
- Les instructions anti-incendie, qui comprennent le lieu de rassemblement, doivent être disponibles en anglais et autres langues nécessaires dans le club et être clairement visibles en permanence.
- Des détecteurs de fumée doivent être prévus (de préférence branchés sur secteur, et non pas sur pile), en bon état de marche et testés régulièrement. Des registres de révision et entretien doivent être tenus et disponibles en cas d'inspection.
- Des mesures anti-incendie pour le club pour enfants doivent être intégrées aux mesures pour l'établissement entier.

Club pour enfants – électricité

- Il ne doit y avoir aucun fil électrique exposé ni prise défectueuse ou mal fixée.
- Des essais doivent être effectués régulièrement pour vérifier que le système électrique est en bon état de marche. Ces essais doivent être consignés.
- Des cache-prise doivent couvrir toutes les prises à moins de 1,5 m de hauteur non utilisées dans le club.

Crèche

Les mesures de sécurité indiquées dans ce chapitre s'appliquent aussi aux crèches. De plus, les pratiques suivantes doivent être appliquées.

- La crèche doit être soigneusement nettoyée tous les jours.
- Tous les jouets et équipements de la crèche doivent être tenus propres. Les jouets en plastique doivent être nettoyés une fois par semaine et les jouets en peluche doivent être passés au lave-linge.
- Tous les jouets doivent être vérifiés régulièrement et maintenus en bon état de marche. Les jouets et équipements défectueux doivent être retirés.
- Les jouets doivent être sélectionnés en fonction des âges afin d'éviter les risques d'étouffement des jeunes enfants.
- Veillez à ce que les petits objets et sacs en plastique (ex. sacs de couches) soient hors de portée des enfants.
- Les couches sales doivent être rassemblées et jetées correctement, avec une poubelle prévue à cet effet.
- Le personnel doit être équipé de gants et tabliers pour changer les couches, de solutions hydro-alcooliques et de lingettes ou vaporisateurs antibactériens afin de nettoyer les mains et les surfaces après les changements de couche.
- Les déchets doivent être retirés de cet espace quotidiennement.

NEUF : INSTALLATIONS POUR LES ENFANTS

Lits d'enfant

Si des lits d'enfant sont prévus pour les bébés et les jeunes enfants, une procédure doit permettre de vérifier leur adéquation.

- Ils doivent tous être propres, bien construits et entretenus régulièrement.
- Il est préférable qu'ils n'aient pas de roulettes. Si des roulettes sont présentes, un dispositif de blocage doit être prévu.
- Les barreaux des lits pour bébé doivent être verticales et la distance entre elles ne doit pas être inférieure à 2.5 cm ni supérieure à 6.5 cm.
- Il doit y avoir au moins 50 cm entre le matelas et le haut des barreaux latéraux.
- Le matelas doit s'emboîter parfaitement dans la base du lit.
- Le matelas doit être couvert d'un matériau facile à nettoyer. Les protections de matelas doivent être lavées soigneusement après utilisation.
- Le matelas doit être en bon état, sans déchirures ni fentes.
- Tous les matériaux doivent être non toxiques.

Chaises hautes

Les chaises hautes doivent être autonomes, avec trois points d'attache, en bon état de marche.

- Elles doivent clairement porter l'âge et le poids autorisés et être en plastique résistant et durable.
- Il est préférable qu'elles n'aient pas de roulettes. Si des roulettes sont présentes, un dispositif de blocage doit être prévu.
- Les chaises hautes doivent être bien construites, stables, sans bords et coins coupants ou pointus.
- Toutes les chaises hautes doivent être propres, désinfectées et bien entretenues.

Aire de jeux pour enfants à l'extérieur

- L'aire de jeux doit se situer loin des routes, de la circulation, des circuits électriques, de l'eau et autres dangers.
- Les animaux ne doivent pas y entrer.
- Elle ne doit contenir aucun déchet.
- Si possible, une barrière ou un mur doivent être placés autour, avec un portail verrouillé la nuit.
- Le bon état des portails et objets accessoires doit être vérifié régulièrement.
- Toutes les réparations nécessaires doivent être vérifiées immédiatement.
- Tous les équipements de jeu doivent être régulièrement entretenus, révisés et en bon état.
- Les équipements de jeu doivent être assez espacés pour permettre la liberté de mouvement.
- La surface de jeu doit amortir les impacts et convenir aux enfants.
- La zone de jeux doit être sans plantes ou baies vénéneuses, sans épines ni pointes.
- Les zones de jeux éloignées ou occasionnelles doivent être vérifiées avant d'être utilisées.

Remarque : Les normes européennes (BS EN 1176 & BS EN 1177) liées au bon fonctionnement des aires de jeu pour enfants contiennent de plus amples informations.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Recommandations aux parents lors de l'inscription au club

Avant d'inscrire votre enfant au club, plusieurs aspects doivent être pris en compte. Nous vous prions de lire les informations suivantes.

1. **Un parent / responsable doit signer le registre en emmenant l'enfant à chaque séance. Les enfants qui arrivent au club non accompagnés seront refusés.**
2. **Les parents / responsables doivent rester dans l'établissement en permanence pendant que leur enfant est au club. Quand vous inscrivez votre enfant, indiquez où vous serez : piscine, chambre / appartement, restaurant, etc.**
3. **Quand vous inscrivez votre enfant, vous avez l'obligation de signaler si votre enfant souffre d'une maladie, d'une allergie, d'un handicap, d'un problème de comportement ou prend des médicaments.**
4. **Les employés n'ont pas le droit de d'administrer des médicaments, dans aucun cas, même s'ils ont été prescrits par un médecin. Les parents / responsables dont l'enfant doivent retourner au club au moment opportun pour administrer le médicament / l'injection à leur enfant.**
5. **Pour maintenir une bonne proportion d'enfants par employé, il peut être nécessaire de limiter le nombre d'enfants par activité. Si cela se produit, un système de réservation pourra être mis en place.**
6. **Des activités hors site peuvent être prévues dans le cadre du programme. Si vous ne voulez pas que votre enfant y participe, indiquez-le clairement sur le formulaire d'inscription.**
7. **Si vous autorisez votre enfant à participer aux activités « hors site », vous devrez signer un formulaire d'autorisation lorsque vous y inscrirez votre enfant.**
8. **Nous ne fournissons ni aliments ni boissons aux enfants. Veillez à apporter les rafraîchissements dont votre enfant pourrait avoir besoin au club.**
9. **Beaucoup de nos activités ayant lieu dans la cour, veuillez fournir de quoi protéger votre enfant contre le soleil : chapeau, tee-shirt, crème solaire, etc.**
10. **En cas d'urgence, consultez le fascicule joint, qui explique la procédure complète.**
11. **Il faut impérativement que les parents / responsables retournent au club pour venir chercher leur enfant et signer à la fin de chaque séance.**
12. **Des activités aquatiques peuvent être prévues dans le cadre du programme.**

Les enfants ont tendance à être très excités, surtout en vacances. Cependant, nous souhaitons un comportement approprié. Si votre enfant se comporte mal, ou d'une manière qui gêne le groupe, il vous sera rendu immédiatement. Notez que votre enfant pourra être exclu du club pour toute la durée des vacances.

Inscription au club pour enfants

Formulaire d'inscription			
Les parents / responsables doivent rester au complexe en permanence			
Nom de l'enfant		Parent / responsable	N° de chambre / appt
Date de naissance	Âge	Dates du séjour	N° de réservation
Remplissez le formulaire suivant en donnant autant de détails que possible			
Est-ce la première fois que votre enfant est inscrit à un club de cette nature ?			Oui / non
Votre enfant a-t-il des allergies (pansements, fruits, peinture, etc.) ?			Oui / non
Si la réponse est oui, donnez toutes les informations nécessaires			
Acceptez-vous que nos représentants administrent les premiers soins nécessaires à votre enfant en cas d'urgence ?			Oui / non
Acceptez-vous que votre enfant participe à des activités hors site ?			Oui / non
Remarque : des activités aquatiques peuvent être prévues dans le cadre du programme			
N.B. : Lisez la déclaration suivante avant de signer ce formulaire. J'ai lu et j'accepte les conditions générales (recommandations aux parents) du club. J'ai reçu toutes les informations pertinentes de la part de l'établissement, y compris sur les procédures d'urgence à suivre. J'accepte de rester dans le complexe pendant que mon enfant est au club. Signed Date *Numéro de téléphone mobile du parent / responsable*			
Réservé au personnel			
Date de l'inscription		Problèmes médicaux / allergies : Oui / non	
Signed Date *Employé(e) du club pour enfants*			

© 2023 ABTA - The Travel Association

Présence au club pour enfants et fiche de collecte

Date		**Nom de l'établissement**		**Nom du responsable du club pour enfants**	
Activité heure de / à	matin / après-midi à matin / après-midi	**Nombre d'enfants présents**		**Nombre d'employés présents**	

Nom de l'enfant	Âge	Signature du parent / responsable à l'arrivée	Heure	Emplacement du parent / responsable	Signature de l'employé(e)	Signature du parent / responsable au départ	Heure	Signature de l'employé(e)

Bobos au club pour enfants

Nom de l'établissement		**Nom du responsable**		**Nom du directeur de l'établissement**	

Nom de l'enfant	Âge	Lieu de l'incident	Heure	Date	Informations sur l'incident / accident	Mesure prise	Rapport effectué	Parent / responsable averti	Signature de l'employé(e)

© 2023 ABTA - The Travel Association

Exemple de règlement de protection

Exemple comme point de départ de la rédaction d'un règlement pour votre organisation

Date :

Notre règlement de protection

Ce règlement s'applique à tous les membres du personnel, y compris à la direction, aux employés payés, aux bénévoles, aux travailleurs saisonniers, au personnel d'agence, aux étudiants et à toute personne travaillant au nom de (insérer le nom de l'établissement).

Le but de ce règlement est :

- Protéger les enfants et les jeunes qui utilisent les services / installations de (insérer le nom de l'établissement). Ceci concerne les enfants des adultes qui utilisent nos installations / services.
- Inculquer au personnel et aux bénévoles les principes stricts qui guident notre approche de la protection.

(insérer le nom de l'établissement) pense qu'un enfant ou un jeune ne doit jamais subir d'abus d'aucune forme. Nous avons la responsabilité de promouvoir le bien-être de tous les enfants et jeunes, afin de les protéger. Nous sommes déterminés à agir de façon à les protéger.

Cette déclaration doit être lue avec nos politiques, procédures, consignes et autres documents organisationnels connexes :

- description de rôle pour le responsable de la protection désigné
- traiter les divulgations et préoccupations au sujet d'enfants ou de jeunes
- gérer les allégations contre le personnel et des bénévoles
- enregistrer les préoccupations et transmission d'informations
- enregistrement et conservation des informations sur la protection des enfants
- code de conduite (personnel et bénévoles)
- comportement (enfants et jeunes)
- consignes photographie et transfert d'images
- recrutement plus sûr
- sécurité en ligne
- anti-victimisation
- gestion des plaintes
- lancement d'alertes
- santé et sécurité
- mise au courant, formation, surveillance et soutien
- nombre d'enfants par surveillant adulte

Cadre juridique

Il existe de nombreuses lois et recommandations, aux niveaux national et international, qui ont pour objectif de protéger les enfants :

- Convention relative aux droits de l'enfant de 1991
- Recommandations gouvernementales pertinentes sur la protection des enfants
- Législation de protection des données de l'UE et autres

Nous reconnaissons que :

- Le bien-être des enfants est primordial dans toutes nos actions et décisions.
- Les enfants, quels que soient leurs âge, handicap, religion ou conviction, sexe, orientation sexuelle, réattribution sexuelle ou race, ont un droit égal à la protection contre les mauvais traitements.

Exemple de règlement de protection

Continuado

- Certains enfants sont particulièrement vulnérables en raison d'expériences précédentes, de leur niveau de dépendance, de leurs problèmes de communication, etc.
- Travailler en partenariat avec des enfants, jeunes, parents, aidants et agences est essentiel pour promouvoir le bien-être des jeunes.
- Des mesures de protection supplémentaires peuvent être nécessaires pour protéger les enfants qui sont également vulnérables contre les mauvais traitements.

Nous veillerons à protéger les enfants et les jeunes :

- Les valoriser, les écouter et les respecter.
- En désignant, pour protéger les enfants et les jeunes, un responsable, un adjoint et un membre du conseil d'administration.
- En adaptant nos politiques, procédures et code de conduite (personnel et bénévoles) à la protection des enfants.
- En écrivant et en faisant appliquer une politique et des procédures efficaces de sécurité en ligne.
- En gérant efficacement le personnel et les bénévoles par des mesures de surveillance, soutien, formation et assurance qualité, pour que tous connaissent et suivent nos politiques, procédures et code de conduite avec confidentialité et compétence.
- En recrutant le personnel et les bénévoles de manière sûre, après avoir fait toutes les vérifications nécessaires
- En enregistrant et utilisant les informations de manière professionnelle et sûre, selon les règles de protection des données.
- En donnant des informations sur la sécurité aux enfants et à leur famille, au moyen de tracts, affiches, travail de groupe et discussions individuelles.
- En vérifiant que les enfants, les jeunes et leur famille sachent qui consulter en cas d'inquiétude.
- En utilisant nos procédures de sécurité et de protection des enfants pour donner des informations pertinentes aux agences adéquates concernant les enfants, les jeunes, leur famille et leurs aides.
- En utilisant nos procédures pour gérer toute allégation contre le personnel et les bénévoles.
- En créant et maintenant un environnement anti-victimisation et en ayant une politique et une procédure pour traiter efficacement les cas de victimisation.
- En ayant mis en place des mesures efficaces pour traiter les plaintes et lancements d'alerte.
- En assurant un environnement physique sûr à nos enfants, jeunes, employés et bénévoles, en appliquant des mesures de santé et de sécurité conformes aux lois et règles.
- En créant une culture de protection où les employés, bénévoles, enfants, jeunes et leur famille se traitent mutuellement avec respect et sont prêts à exprimer leurs préoccupations.

Contact Details

Responsable de la protection de l'enfance :

Tél / e-mail :

Adjoints de la protection de l'enfance :

Tél / e-mail :

Responsable général de la protection de l'enfance :

Tél / e-mail :

Nous sommes déterminés à réviser notre règlement et nos bonnes pratiques annuellement.
Ce règlement a été révisé pour la dernière fois le (date)

Signature :

Faire signer la personne dirigeante dans votre organisation.

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION TEN

Sécurité



Introduction

La section « Sécurité » de ce guide technique a pour but d'aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs associés à identifier les principaux composants de la sécurité et les mesures à prévoir. Ces recommandations doivent être appliquées selon les dangers et risques associés à la destination.

Les prestataires d'hébergement touristique qui ne peuvent pas faire la preuve d'une gestion suffisante de la sécurité de l'hébergement doivent consulter un spécialiste et, si possible, moderniser leurs installations et processus.

Toute personne utilisant ce guide doit demander conseil à un consultant en sécurité sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Bien que la gestion quotidienne de la sécurité puisse être déléguée, le propriétaire et le gérant de l'hébergement ont la responsabilité générale de la sécurité des employés et des clients et doivent veiller à l'application correcte des procédures de gestion des risques.

La direction et le personnel de sécurité (s'il y en a un) doivent demander conseil à la police locale pour identifier les risques les plus probables et les inclure dans les plans de sécurité de l'entreprise. Ils doivent être adaptés au type d'établissement.

Ils doivent vérifier que les employés chargés de ces processus sont compétents, reçoivent la formation appropriée et que des procédures documentées mises en place sont appliquées.

Évaluation de la sécurité de l'établissement

Une évaluation de sécurité des bâtiments et terrains doit aider à identifier les risques pour l'hébergement, le personnel et les clients. Les risques identifiés doivent être évalués et des mesures mises en place pour les réduire. Les résultats de l'évaluation de sécurité et les mesures détaillées prises doivent être documentés.

Voir section 1 sur la gestion des risques de santé et de sécurité.



Personnel

La réaction à un incident de sécurité peut différer par rapport à un incendie ou autre urgence. Le personnel et les sous-traitants doivent être formés aux procédures de sécurité dans les locaux et aux mesures à prendre en cas d'incident de sécurité.

- Une formation doit inclure, par exemple : procédures d'urgence, procédures d'évacuation générales, mesures à prendre en cas d'alerte à la bombe, secourisme, résolution de conflits et incidents relatifs à des mineurs.
- Le contenu des formations doit être consigné sur un document à conserver pour tous les membres du personnel.
  - Un examen régulier des procédures de formation doit être réalisé pour qu'elles restent à jour.
  - Le casier judiciaire des nouveaux employés doit être vérifié au stade du recrutement.
- Les interactions avec les clients doivent faire l'objet d'un règlement et d'un code de conduite écrits.
- Si les employés ont le droit d'aller sur le site après leurs heures de travail, un règlement doit leur imposer des restrictions, par exemple concernant les chambres des clients.
- Le personnel de ménage et de maintenance doit être formé à verrouiller les balcons / terrasses avant de quitter les chambres.

Sous-traitants

Une procédure de sécurité doit exister pour les sous-traitants qui travaillent dans l'hébergement (loueurs de voiture, organisateurs d'excursions, coiffeurs, personnel de spa, vendeurs, etc.).

Les sous-traitants doivent être informés des exigences de sécurité de l'établissement, par exemple :

- fournir une pièce d'identité
- fournir un permis de travail, des références d'employeurs précédents, etc.

DIX : SÉCURITÉ

Procédures de sécurité

En cas d'urgence dans l'établissement, tous les employés doivent connaître leur rôle et les mesures à prendre pour protéger les clients. Les sous-traitants devraient aussi les connaître.

- Une procédure d'urgence documentée pour l'établissement doit préciser les mesures à prendre en cas d'incident de sécurité. Les procédures doivent être testées régulièrement.
- Le plan devrait également comprendre des détails sur tout système particulier qui sera mis en œuvre à l' l'heure d'un incident, par exemple la division du bien en zones pour faciliter la coordination et la communication, et devrait inclure :
  - Procédures d'évacuation en cas d'incident de sécurité
  - Procédure d'évacuation Générale
  - Les confinements ne peuvent pas être considérés comme des incidents de sécurité
  - Attaque terroriste
  - Vol
  - Alerte à la bombe
  - Clients ou employés ayant besoin de soins médicaux
  - Résolution de conflits
  - Incidents relatifs à des mineurs
  - Effraction dans une chambre
  - Attaque avec des armes à feu et d'autres armes
  - Intrusions
  - Prise d'assaut
- Pour mettre en œuvre les procédures d'urgence, les établissements doivent tenir compte des éléments suivants :
  - Évacuation
  - Abri sur place
  - Déplacement

Pour la plupart des attaques terroristes, le protocole « courir, se cacher, appeler » doit être suivi.



Services d'urgence

En cas d'urgence, le personnel doit savoir donner l'alarme et, si nécessaire, contacter la police.

- Le personnel doit être en contact direct avec la police, par exemple avec un bouton d'urgence, une alarme ou un téléphone direct, dans un lieu central (réception, bureau de sécurité, etc.) pour permettre au personnel de donner l'alarme rapidement en cas d'urgence.
- Le personnel doit être formé à donner l'alarme durant la formation sur les procédures d'urgence.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Communication

Le personnel doit être informé des personnes à contacter en cas d'incident et des numéros à composer.

Les numéros des contacts doivent être tenus à jour.

Partie extérieure de l'établissement

Comme il faut protéger les points vulnérables contre les intrusions, la clôture doit être adéquate pour la taille et le type d'établissement.

- La clôture doit être assez haute pour empêcher les intrusions.
- Elle doit être impénétrable, solide et en bon état.
- Si les points d'entrée de l'établissement ne sont pas surveillés 24 h/ 24, ils doivent être verrouillés la nuit, avec une procédure pour laisser entrer les services d'urgence rapidement. Par exemple, un employé peut être désigné pour conserver les clés et ouvrir le portail aux services d'urgence en cas d'incident.
- L'intégrité de la clôture doit être vérifiée régulièrement.
- Si nécessaire, et si cela est légal, des fils de fer barbelés ou rasoir doivent être ajoutés au sommet de la clôture pour mieux protéger contre les intrusions.
- La partie extérieure de l'établissement doit être bien entretenue pour empêcher le feuillage de gêner l'éclairage ou la vidéosurveillance.

Éclairage

Un bon éclairage, pour éviter qu'il y ait des zones sombres, contribuera à dissuader les intrus, qui risquent davantage d'être vus, et aideront les clients à se sentir en sécurité lorsqu'ils marchent dans l'établissement.

L'éclairage des espaces suivants doit être suffisant :

- Périmètre et extérieur de l'établissement
- Escaliers d'évacuation
- Voies d'évacuation d'urgence
- Allées et couloirs
- Salles des commutateurs électriques
- Points d'entrée / sortie
- Espaces publics
- Chemins isolés

L'éclairage doit être entretenu régulièrement afin qu'il soit parfaitement opérationnel en permanence.



DIX : SÉCURITÉ

Sécurité de l'hébergement

Si l'établissement en emploie, le nombre d'agents de sécurité doit être déterminé par la taille de l'établissement, en veillant à couvrir toutes les zones vulnérables.

- Une vérification des antécédents des agents de sécurité doit être effectuée avant leur embauche, afin de ne pas employer des personnes ayant un passé criminel.
- En cas d'urgence, les agents de sécurité doivent pouvoir communiquer rapidement les uns avec les autres et avec une base centrale. Des talkies-walkies ou des téléphones mobiles doivent être fournis dans ce but, selon ce qui est le plus adapté pour l'établissement.
- Si l'établissement a accès à la plage, elle doit être patrouillée régulièrement. Il est suggéré de placer un agent de sécurité à la plage, car cela peut être un point d'entrée vulnérable, surtout si elle est publique. L'accès à l'établissement à partir de la plage doit être réservé aux clients et aux membres du public autorisés.
- Le personnel de l'établissement doit empêcher les membres du public non autorisés d'entrer dans l'établissement. S'ils le font, une procédure doit être prévue pour les faire partir.
- Les lieux visités et la régularité de chaque patrouille doivent être consignés dans un journal à conserver. Les patrouilles programmées doivent être faites à des horaires aléatoires pour réduire leur prédictibilité.
- Les points d'entrée de l'établissement doivent toujours être verrouillés la nuit pour empêcher les intrusions. Un employé doit être chargé de verrouiller les portes, qui doivent être vérifiées régulièrement.
- Si les véhicules sont vérifiés dans le cadre du plan de sécurité, les vérifications doivent être consignées dans un registre.
- Des audits de sécurité internes consignés doivent être effectués régulièrement dans l'établissement pour vérifier que les dispositions de sécurité sont adéquates.

Caméras de surveillance (CCTV)

La CCTV doit être ajoutée afin de dissuader les intrus et de faciliter les identifications en cas d'intrusion.

Les caméras de surveillance doivent être bien en vue et couvrir autant de zones que possible, par exemple :

  - l'entrée de l'établissement afin de capturer les véhicules
  - l'entrée principale et les autres entrées
  - le parking
  - la clôture
  - chaque niveau des grands hôtels, les couloirs, les allées, les espaces publics (bars, restaurants, réception, etc.) et les points d'entrée vulnérables (plage, etc.)
- Les caméras et les données doivent être inviolables. Les caméras doivent être contrôlées à partir d'une salle de sécurité, avec accès limité à la direction, au directeur de la sécurité, etc. Elles doivent être surveillées 24/7, avec une équipe de sécurité sur place.
- La CCTV doit être entretenue régulièrement afin d'être parfaitement opérationnelle en permanence.

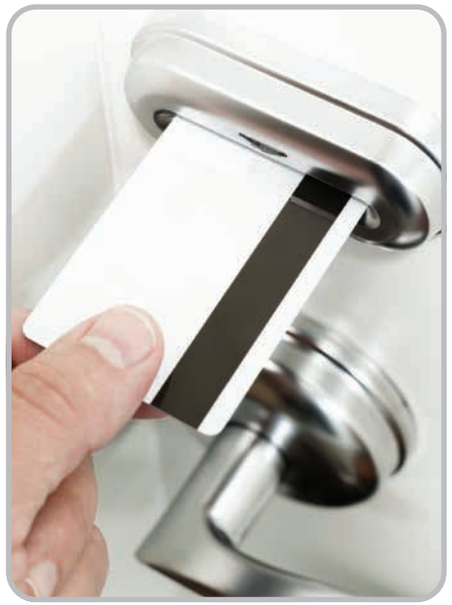
Remarque : Les prestataires d'hébergement et les gérants d'établissement doivent être au courant de la législation sur la protection des données relative à la CCTV.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Chambres et appartements

Des mesures de sécurité doivent être prévues dans les chambres pour empêcher l'accès par des intrus.

- Toutes les portes de client doivent être sécurisées par un système de verrouillage adéquat. Dans l'idéal, les portes doivent se verrouiller automatiquement quand elles sont fermées et s'ouvrir seulement avec une clé ou une carte.
- Les portes doivent être équipées d'un double verrou ou d'une serrure à pêne dormant à utiliser de l'intérieur, pour que les clients se sentent en sécurité dans leur chambre.
- Pour identifier les visiteurs, un œilleton, une chaîne de sécurité ou un loquet peuvent être ajoutés.
- Les portes de fenêtres et de balcons des clients doivent être munies d'un mécanisme de verrouillage.
- Le personnel de ménage et de maintenance doit être formé à verrouiller les fenêtres et les balcons avant de quitter les chambres.
- Un panneau placé dans chaque chambre doit aviser les clients de tenir les fenêtres, portes et balcons verrouillés en permanence.
- Des coffres-forts doivent être prévus pour les objets de valeur. Ils doivent être bien fixés et porter des instructions claires en anglais.
- Une procédure doit limiter l'accès aux clés des chambres et au passe-partout, et indiquer la marche à suivre en cas de perte ou de vol d'un passe-partout.
- Les téléphones placés dans les chambres doivent s'accompagner d'instructions. Dans l'idéal, ils devraient être reliés à une assistance directe 24 heures sur 24.
- Un panneau montrant les mesures à suivre en cas d'incident nécessitant une évacuation doit être placé au dos de la porte d'entrée, avec le trajet d'évacuation.
- Chaque chambre de client doit avoir une liste de numéros avec des informations sur la sécurité. Il doit notamment être conseillé :
  - De placer dans le coffre-fort, s'il y en a un, les objets de valeur, passeports, billets d'avion, etc.
  - De faire attention en ouvrant la porte aux visiteurs et de leur demander de s'identifier
  - D'être prudents en quittant l'établissement et de faire attention aux environs
  - Conseils d'ordre général, y compris les zones à éviter



Notes

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION ONZE

Transports



Introduction

La sécurité des personnes confiées à des employés qui utilisent, par exemple, un service de transport pour aller à la plage, en ville ou à l'aéroport, est essentielle.

La section Transport du présent guide technique a été fournie pour aider les fournisseurs d'hébergement touristique et d'autres fournisseurs associés à déterminer les principales mesures de sécurité des transports qui devraient être fournies dans l'hébergement touristique lorsqu'ils fournissent des services de transport aux clients, par exemple, mais sans s'y limiter, des services de navette vers les magasins et les plages, ainsi que des voiturettes et des transports autour des lieux.

Les prestataires d'hébergement qui ne peuvent pas faire la preuve d'une gestion suffisante de la sécurité des services de transport doivent consulter un spécialiste et, si possible, moderniser leurs installations et processus.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Les propriétaires et gérants d'hébergement qui proposent des moyens de transport sont entièrement chargés de la sécurité de ce service. C'est également valable lorsque le service est pris en charge par une entreprise externe choisie par l'établissement.

- Le personnel employé pour gérer ces services doit être formé de manière adéquate dans ce but.
- Les prestataires de transport doivent veiller à ce que leurs véhicules soient révisés selon les recommandations de leur fabricant et soient en bon état de fonctionnement.
- Des procédures documentées doivent être en place et suivies par les gérants du service de transport.
- Les chauffeurs doivent avoir un permis de conduire en cours de validité pour le type de véhicule qu'ils conduisent.
- Ils doivent connaître les règlements de transport et les procédures de l'établissement ou du prestataire choisi.
- La formation dispensée, ainsi que les informations sur la surveillance des chauffeurs effectuée par un employé choisi, doivent être consignées pour garantir que les procédures sont bien suivies et qu'une diligence suffisante est appliquée en cas d'accident de la route.

Licences et certifications

Les moyens de transport doivent être dispensés légalement, conformément aux obligations du pays, et être conformes à toutes les dispositions et réglementations nationales et/ou régionales relatives à la prestation de services de transport.

- Une assurance tous risques en cours de validité doit couvrir les véhicules, les conducteurs et les tiers, y compris les passagers.
- Le véhicule utilisé doit être conforme à tous les règlements nationaux et régionaux relatifs au bon état de marche et avoir un certificat de contrôle technique en cours de validité. Les heures de conduite doivent être réglementées correctement.
- Les véhicules non immatriculés doivent être utilisés sur terrain privé mais être entretenus et assurés à un niveau équivalent.

Sélection et formation des chauffeurs

Un système doit être mis en place pour sélectionner les chauffeurs, notamment :

- Vérifier que les chauffeurs ont légalement le droit de conduire et que leur permis couvre le véhicule alloué
- Antécédents des chauffeurs
- Informations sur les chauffeurs : prénom et nom, adresse, date de naissance, photo récente, etc.
- Preuve que la vue des chauffeurs est suffisante
- Preuve que les chauffeurs sont médicalement aptes à travailler

Tous les conducteurs, employés permanents ou temporaires, doivent être formés au début de leur emploi, avec des mises à niveau régulières.

Cette formation doit porter sur :

- Rôles et responsabilités
- Procédures d'urgence, y compris sur les risques liés aux véhicules électriques et hybrides
- Règlement de l'entreprise concernant l'alcool, la drogue, les médicaments, le tabac et l'aptitude à travailler
- Uniforme ou code vestimentaire
- Heures de conduite
- Port de la ceinture de sécurité
- Archivage
- Règlement de l'entreprise sur l'utilisation des téléphones mobiles ou des émetteurs-récepteurs
- Règlement sur le rangement des bagages
- Conduite et stationnement sans risques
- Prévention / lutte anti-incendie
- Secourisme

ONZE : TRANSPORTS

Chauffeurs

- Ils doivent emporter une pièce d'identité.
- Ils doivent être médicalement aptes en prenant leur poste.
- Ils doivent être habillés correctement, en fonction des pratiques locales et du climat.
- Ils doivent avoir un moyen de communiquer : radio émetteur-récepteur ou système de téléphone mains libres Bluetooth, sans fils ni câbles
- En cas d'incident, les chauffeurs doivent suivre les procédures d'investigation des accidents et incidents.
- Les chauffeurs doivent disposer, en cas d'inspection, d'un document d'identification de véhicule montrant la date de fabrication, la date d'achat, le nombre de passagers autorisés et le nom du propriétaire du véhicule.

Procédures d'urgence

Les procédures d'urgence doivent figurer sur un document qui doit être remis à tous les chauffeurs et qu'ils doivent respecter. Elles doivent inclure :

- Coordonnées en cas d'urgence
- Informations sur la procédure de signalement à suivre en cas d'urgence
- Procédures de notification
- Exigences de déclaration
- Service de dépannage
- Informations sur l'accident, telles que le lieu, la gravité, l'état des passagers et l'endroit où ils ont été hospitalisés, le cas échéant
- Le numéro des services d'urgence doit figurer dans les véhicules.

En cas d'accident ou d'incident, le prestataire de transport et ses employés doivent coopérer pleinement avec les voyagistes et tout enquêteur qui travaille au nom du voyagiste.

Voir les autres informations de la section 16 sur la gestion et l'investigation des incidents.

Qualité des véhicules

- Tous les véhicules doivent correspondre à l'utilisation prévue et être utilisés conformément aux recommandations et instructions de leur fabricant.
- Tous les véhicules doivent être très propres : extérieur (carrosserie, phares, réflecteurs, vitres, rétroviseurs, signes et panneaux) et intérieur (sièges, sol, vitres, compartiments, signes, panneaux, etc.).
- Tous les véhicules doivent emporter l'équipement de sécurité nécessaire et approprié, y compris : extincteur, trousse de secourisme, ampoules de rechange et, si nécessaire, triangle, marteau d'urgence (sécurité), chaînes de neige et autres équipements exigés par les lois locales, par exemple un gilet de sécurité, etc.
- Tous les véhicules doivent être entretenus et révisés conformément aux recommandations et instructions du fabricant et, si nécessaire, être conformes aux règlements de circulation locaux.
- Il doit y avoir un règlement de prévention du rangement des bagages dans l'allée centrale du véhicule. S'il est nécessaire de ranger des bagages à l'intérieur des véhicules (minibus seulement), les bagages doivent être rangés sur les sièges arrière et bien fixés pour les empêcher de blesser les passagers ou de causer des dégâts. Dans cet exemple, le nombre des passagers à l'intérieur du minibus doit être réduit en raison du nombre de sièges utilisés pour les bagages et le rangement.
- Il doit y avoir une séparation adéquate entre les passagers et les bagages. Si les bagages peuvent bouger ou se déloger pendant le trajet, une barrière adaptée doit les en empêcher.
- Tous les sièges et ceintures fournis doivent être bien fixés et bien entretenus : pas de fentes, déchirures, franges et pas de parties métalliques exposées.

Dispositions de sous-traitance

Si des sous-traitants sont utilisés, le propriétaire de l'hébergement doit veiller à ce que tous les sous-traitants soient informés des recommandations de sécurité de transport. Un système doit assurer la conformité aux dispositions de sécurité de transport.

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION DOUZE

Parcs aquatiques



Introduction

Les parcs aquatiques sont devenus courants à travers le monde, dans les établissements touristiques. La section Parcs aquatiques de ce guide technique a pour but d'aider les hébergeurs de tourisme et autres prestataires associés à identifier les mesures de sécurité essentielles pour un établissement touristique qui propose un parc aquatique. Elle contient de plus amples informations sur la gestion de ces installations, leur conception, leur construction et leurs caractéristiques.

Si la législation locale empêche la mise en place de certains conseils, nous recommandons de faire une évaluation des risques ou de consulter un spécialiste des parcs aquatiques concernant la sécurité des clients.

Toute personne utilisant ce guide doit demander conseil à un spécialiste des parcs aquatiques sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Bien que la gestion quotidienne des parcs aquatiques puisse être déléguée, le propriétaire et le gérant de l'hébergement ont la responsabilité générale de la sécurité des employés et des clients et doivent veiller à l'application correcte des procédures de gestion des risques.

La surveillance et l'enregistrement des informations telles que les formations, les tests de toboggan et la maintenance doivent être effectués par les prestataires d'hébergement pour veiller à ce que tous les appareils fonctionnent de manière sûre.

Licences et certifications

Les hébergements doivent être gérés conformément aux obligations juridiques de leur pays. Si le pays où se trouve l'hébergement l'exige, le prestataire doit avoir une licence en cours de validité émise par une agence de certification reconnue pour les parcs aquatiques ou une autorité locale adéquate.

- Le prestataire d'hébergement doit avoir une assurance de responsabilité civile en cours adéquate, qui comprend les parcs aquatiques.
- La note ou le certificat d'assurance doit mentionner les sommes et parties assurées.
- Une certification doit démontrer l'intégrité structurelle et la stabilité des toboggans aquatiques. Si un certificat n'est pas disponible, un technicien compétent doit vérifier la structure et fournir un certificat.

Formations

Le personnel de maintenance doit être formé aux tâches qu'il doit accomplir.

Un registre sur les formations doit citer le nom de chaque participant, la date, les sujets traités et les coordonnées du formateur.

Documentation sur la gestion

Le document de réglementation générale et la procédure de fonctionnement du parc doivent être clairement communiqués au personnel. Le document de réglementation générale doit être spécifique au parc aquatique et inclure :

- Informations sur la chaîne de commandement
- Description des tâches spécifiques
- Description du système aquatique du parc ; procédures normales et en cas d'urgence

Surveillance et maintenance

Des procédures doivent être mises au point pour vérifier l'ensemble des installations, équipements et toboggans.

Une documentation doit confirmer que les vérifications ont été effectuées et spécifier si les normes de qualité ont été respectées. Si les normes n'ont pas été respectées, les mesures prises doivent être spécifiées.

DOUZE : PARCS AQUATIQUES

Plan de sécurité des bassins

Un plan de sécurité des bassins doit être clairement communiqué au personnel. Il doit être spécifique au parc aquatique et inclure :

- Procédures de surveillance et de maintenance
- Plan de fonctionnement normal
- Procédures pour les incidents spécifiés
- Mesures d'urgence
- Plan d'urgence générique (pour les problèmes autres que les incidents spécifiés)

Plan de fonctionnement normal (PFN)

Les PFN, qui donnent des informations détaillées sur les activités et procédures, incluent les informations suivantes :

- **Informations sur le ou les bassins :** dimensions, profondeurs, aménagements, équipements et plan de la zone. Le plan du bâtiment peut inclure la position des alarmes de piscine, alarmes incendie, voies d'évacuation d'urgence et toute autre information pertinente
- **Risque :** une évaluation des dangers principaux et des utilisateurs particulièrement exposés est nécessaire avant de pouvoir identifier les procédures de sécurité
- **Gestion du public :** moyens de communication des messages de sécurité avec les clients, prise en charge du public, règles de bord de bassin pour le public et les maîtres-nageurs, limitation de l'accès
- **Tâches et responsabilités des maîtres-nageurs :** critères de surveillance spécifiques pour l'équipement, etc., formation des maîtres-nageurs et nombre de maîtres-nageurs pour des activités spécifiques
- **Systèmes de travail :** lignes de surveillance, procédures d'appel, rotation des tâches et heures de travail max. au bord des bassins
- **Systèmes opérationnels :** contrôle de l'accès au ou aux bassins hors service, y compris utilisation des bâches de piscine
- **Instructions de travail détaillées :** procédures de nettoyage des bassins, montage et vérification des équipements, procédures de plongeon et préparation des bassins pour des événements
- **Fournitures et formation de secourisme :** équipement nécessaire, emplacement, vérifications du contenu et de l'état, secouristes, formations de secourisme et dispositions d'élimination des déchets
- **Systèmes d'alarme et équipement d'urgence, dispositions de maintenance :** tous les systèmes d'alarme et équipements d'urgence fournis (opération, localisation, mesures à prendre en entendant l'alarme, essais, maintenance, etc.)
- Conditions de location à des organisations externes ou autorisation de l'accès au public (le cas échéant)



© 2023 ABTA - The Travel Association

Plan d'action d'urgence (PAU)

Les PAU sont des procédures à suivre en cas d'urgence prévisible, telles que :

- Surpopulation
- Comportement inepte (y compris violence envers le personnel)
- Eau trouble
- Incendie (ou alarme pour évacuer la zone)
- Alerte à la bombe
- Événements météorologiques extrêmes
- Problème d'éclairage
- Problème structurel
- Émission de gaz toxiques
- Blessure grave d'un baigneur
- Découverte d'un blessé dans l'eau

La procédure doit expliquer clairement, si nécessaire, comment évacuer l'eau de la piscine ou le parc aquatique. Pour garantir l'efficacité des procédures d'urgence, la direction de l'établissement doit veiller à ce que :

- Tout le personnel soit correctement formé à ces procédures
- Des avis soient affichés pour informer le public général de ces dispositions
- Il faut vérifier régulièrement que les portes de sortie, les panneaux, l'équipement de lutte anti-incendie et les points de vitre à briser, s'il y en a, sont sans obstruction.
- Toutes les portes anti-incendie doivent être opérables sans clé, à tout moment, quand les locaux sont occupés.

Conception des toboggans aquatiques

Tous les éléments des parcs aquatiques doivent être installés conformément aux instructions du fabricant. Il est impossible de couvrir tous les types et tailles de parc aquatique et, donc, il faut demander conseil à un technicien ou à un spécialiste des parcs aquatiques.

Les parcs aquatiques ont plusieurs tours avec des escaliers menant à des plateformes de toboggan. Elles peuvent être construites en différentes matières comme le bois, l'acier ou le béton, selon les besoins. Quelles que soient les matières utilisées, vous devez veiller à ce que :

- Les surfaces de marche telles que les escaliers, plateformes et aires d'arrivée des escaliers soient antidérapantes.
- Les écarts entre les barreaux doivent être de max. 10 cm.
- Les plateformes / zones d'arrivée doivent être au moins de 1,1 m de haut, sans éléments permettant de grimper dessus, ce qui réduirait la hauteur de la protection.
- Si la descente est supérieure à 12 m, les rambardes doivent faire au moins 1,3 m de haut. Leur hauteur doit être mesurée à partir du point le plus élevé où une personne peut se tenir, à 1 m max. de la rambarde. Cependant, pour les structures existantes, les rambardes doivent être à au moins 1,2 m de haut et, quand elles sont rénovées, doivent être à au moins 1,3 m de haut.
- La protection latérale des escaliers est au moins de 80 cm.
- Les escaliers doivent être équipés de rampes. Si les escaliers font plus de 1,2 m de large, ils doivent avoir une rampe de chaque côté.
- Selon la forme de l'escalier, les rampes peuvent faire partie intégrante de la structure, il peut ne pas être nécessaire d'en ajouter.
- Les tours de toboggan doivent être de bonne construction et robustes, sans métal rouillé ni bois vermoulu.
- Dans les zones d'arrivée de toboggan, les écarts doivent être de 10 cm maximum

DOUZE : PARCS AQUATIQUES

Machines et équipement de piscine

Les parcs aquatiques ont divers équipements pour assurer une bonne qualité de l'eau : filtres, pompes, crépines, arrivées et évacuations d'eau, ainsi qu'un équipement de dosage de produits chimiques.

- Tout l'équipement fourni doit être maintenu en bon état et révisé selon les besoins.
- Une documentation doit être conservée pour montrer la maintenance de l'équipement.
- Un plan des tuyaux d'eau doit indiquer les voies empruntées par les tuyaux d'entrée et de sortie, ainsi que les piscines qu'ils desservent.
- Il doit y avoir au moins deux sorties de piscine par ligne de succion et chaque évacuation de piscine doit être :
  - Séparée d'au moins 2 m
  - Située à au moins 3 m des parois de la piscine
  - Dépourvue de succion importante
  - Pourvue d'une surface de six à dix fois égale à celle de la ligne de succion
  - En parfait état
  - Sans risque de se coincer et protégée par une grille robuste bien fixée
  - Située hors de la trajectoire des toboggans
- Les couvercles des évacuations et sorties doivent être bien fixés et en bon état.
- Les barreaux des grilles d'évacuation doivent être de 8 mm max.
- Il doit être possible de couper l'électricité des pompes de sortie d'eau en cas d'urgence. Pour cela, un contrôle de coupure d'urgence doit être facile d'accès pour le personnel, sans l'utilisation d'une clé ou d'un autre outil. Il doit y avoir une procédure documentée sur la façon dont les mesures d'urgence fonctionnent et le personnel doit être formé à leur utilisation.
- Les commandes de coupure d'urgence doivent être clairement marquées et fonctionner efficacement en permanence.
- La coupure d'urgence doit être testée régulièrement et ce test doit être consigné.

Toboggans aquatiques

Les toboggans sont définis comme étant « un équipement avec une surface glissante inclinée, le long duquel l'utilisateur descend en glissant généralement sous l'influence de la gravité, avec l'eau comme moyen de réduire le frottement, librement ou avec un accessoire ».

Si vous envisagez d'installer des toboggans aquatiques ou pour comprendre les installations actuelles de l'établissement et les consignes de sécurité nécessaires :

- Angle d'inclinaison du toboggan
- Hauteur du toboggan

Façon simple de calculer l'angle d'inclinaison :

X = ((H x 100) / L)%	**Où :** **X = inclinaison** **H = hauteur entre le début du toboggan et le début de la section finale (en mètres)** **L = longueur réelle du toboggan hors section finale (en mètres)**

Si vous envisagez d'installer des toboggans aquatiques, consultez un spécialiste.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Il en existe plusieurs sortes :

Type 1.1	Toboggans droits pour enfants de 1 m max. de haut entre le départ et le niveau de l'eau, avec une inclinaison moyenne de 70 % max. Le toboggan peut être pour une seule personne ou large (pour plusieurs utilisateurs en même temps).
Type 1.2	Toboggan droit pour une seule personne pour les enfants, avec une inclinaison moyenne de 70 % max. et une hauteur de 1 à 3 m entre le départ et le niveau de l'eau.
Type 2.1	Toboggan courbe pour une seule personne pour les enfants, avec une inclinaison moyenne de 70 % max. et une hauteur de 3 m max. entre le départ et le niveau de l'eau.
Type 2.2	Toboggan hélicoïdal pour une seule personne pour les enfants, avec une inclinaison moyenne de 70 % max. et une hauteur de 3 m max. entre le départ et le niveau de l'eau, avec un rayon constant et dans la même direction.
Type 3	Toboggan pour une seule personne, sans limite de hauteur, avec une inclinaison max. de 13 %, sauf pour la partie finale. L'utilisateur peut atteindre une vitesse moyenne de 5 m/s et une vitesse max. de 8 m/s.
Type 4	Toboggan pour une seule personne grande vitesse, avec une inclinaison moyenne de 13 à 20 %, sauf pour la partie finale. L'utilisateur peut atteindre une vitesse moyenne de 10 m/s et une vitesse max. de 14 m/s.
Type 5	Toboggan pour une seule personne grande vitesse, avec une inclinaison moyenne d'au moins 20 %, sauf pour la partie finale. L'utilisateur peut atteindre une vitesse de plus de 14 m/s.
Type 6.1	Toboggan de type 3 avec des pistes parallèles séparées (droites ou courbes), côte à côte sur toute la longueur. L'utilisateur peut atteindre une vitesse moyenne de 5 m/s et une vitesse max. de 8 m/s.
Type 6.2	Toboggan de type 4 avec des pistes parallèles séparées (droites ou courbes), côte à côte sur toute la longueur. L'utilisateur peut atteindre une vitesse moyenne de 10 m/s et une vitesse max. de 14 m/s.
Type 7	Toboggan large droit, avec une inclinaison max. de 35 %, de 8 m de haut max. au-dessus du niveau de l'eau et de 7,7 m au-dessus du sol. L'utilisateur peut atteindre une vitesse max. de 8 m/s.
Type 8	Toboggan pour une seule personne avec des parties descendantes et des parties remontantes, où l'utilisateur glisse aussi vers le haut, parfois avec l'aide d'un jet d'eau ou autre dispositif.
Type 9	Toboggan large droit pour une seule personne, avec une partie oscillante transversale pendant qu'on glisse vers le bout du toboggan. La vitesse max. des utilisateurs ne doit pas dépasser 14 m/s.
Type 10	Toboggan combiné où l'utilisateur quitte le toboggan d'un autre type pour aller dans un bol circulaire et descendre dans une spirale, soit avant de tomber dans un trou au fond dans la zone d'arrivée soit pour entrer dans un toboggan supplémentaire.
Dans ce tableau les types de toboggans sont basés sur les informations d'EN 1069-1:2017+A1:2019. Nous vous conseillons de consulter un spécialiste, notamment sur la conception et la construction possibles dans le pays concerné.	

- Tous les toboggans doivent être installés conformément aux instructions du fabricant et un dossier doit montrer :
  - Qui a installé les toboggans
  - Où les toboggans ont été installés
  - Les vérifications faites durant l'installation
- Dans le cadre de l'installation, les techniciens doivent donner des spécifications techniques pour chaque toboggan.

Ce document, qui facilitera la conception du parc aquatique entier, doit contenir des recommandations importantes pour assister le développement des procédures de contrôle.

Conception des toboggans

Le début du toboggan doit être construit de manière à ce que l'utilisateur ne puisse pas être forcé à entrer sur le toboggan par les personnes derrière lui. Pour cela, on peut installer une partie plus haute au départ ou intercaler une marche entre l'accès et le départ lui-même.

- Pour empêcher l'utilisateur d'entrer dans le toboggan debout et l'aider à s'asseoir et à glisser conformément aux instructions, sauf pour le type 1, les toboggans doivent avoir une barre transversale située entre 80 cm et 1,1 m au-dessus de la surface où l'utilisateur s'assoit, entre le départ et le toboggan lui-même.
- Les bords supérieurs des deux côtés extérieurs doivent être faits pour que, normalement, l'utilisateur ne puisse pas toucher ou atteindre les parties extérieures du toboggan.
- Les composants individuels du toboggan lui-même devront être placés pour que l'utilisateur ne puisse jamais sortir du toboggan et que sa progression naturelle soit sûre.
- Les tubes et les parties couvertes doivent être construits afin que l'utilisateur ne soit pas désorienté : le toboggan doit être partiellement ou entièrement translucide. Si une partie prévue risque de désorienter ou de paniquer dans un tube ou une partie couverte (une partie dans le noir, une douche, etc.), l'utilisateur doit en être averti avant d'accéder au toboggan.
- Les structures qui soutiennent les toboggans doivent être faites en matériaux appropriés. Si de l'acier inoxydable est utilisé, il doit être conforme à l'année B d'EN 1069-1:2017+A1:2019.
- Virages dans la structure des toboggans. Toute partie de la structure soutenant un toboggan, dans une zone accessible au public, située au-dessous de 2 m, doit être correctement protégée :
  - en clôturant la zone pour empêcher l'accès des clients,
  - en prévoyant un rembourrage approprié pour éviter les blessures par impact
  - si possible, le danger doit être identifié par une signalisation appropriée
- Si un toboggan n'est pas entièrement enclos, dans les virages, le bord doit être élevé afin d'empêcher les utilisateurs d'en être éjecté.
- La surface interne doit être lisse et sans irrégularités, sauf les joints.
- Les joints doivent être fixés pour éviter toute blessure de l'utilisateur. Les joints doivent être des joints vifs sans relief, en silicone, afin que l'eau ne coule pas du toboggan et qu'il n'y ait pas de remontée d'eau.
- Généralement, le toboggan sera composé de sections de plastique renforcé, sa surface sera lisse et il aura un revêtement en gel d'épaisseur appropriée.
- Si le toboggan se termine dans un bassin, la sortie vers le niveau du sol peut se faire par une échelle, un escalier ou une pente, selon les installations.
- La sortie du toboggan ne doit pas gêner la sortie des autres toboggans.
- Si les parties finales des toboggans arrivent du même côté d'un bassin, la sortie doit se faire du côté opposé du bassin, pour forcer les utilisateurs à avancer et à libérer la sortie pour les autres utilisateurs.
- Le toboggan sera conçu et/ou installé, équipé et géré pour empêcher toute interférence entre les utilisateurs (ne pas glisser en chaîne).

Remarque : Une interférence entre utilisateurs peut être due à un espacement inapproprié au départ et/ou à des différences importantes de vitesse des utilisateurs dues à différentes positions.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Renseignements pour les clients

Au bas du toboggan ou à l'entrée de la plateforme, des panneaux doivent indiquer :

- Interdiction des chaînes d'utilisateurs
- Nécessité de quitter la zone d'arrivée immédiatement après la sortie du toboggan
- Âge / taille min. / max. pour utiliser les toboggans
- Interdiction de descendre la tête la première
- Interdiction de monter à cheval sur un autre utilisateur ou de s'arrêter dans le toboggan
- Interdiction de l'utilisation par les femmes enceintes et les personnes sujettes à un problème de cœur, dos, cou ou autre
- Aucun aliment ni boisson ne peut être consommé sur le toboggan
- Aucun objet personnel n'est autorisé sur le toboggan
- Positions autorisées sur les accessoires de glissade tels que les bouées gonflables, le cas échéant.

Arrivée d'eau

L'arrivée d'eau sur les toboggans doit commencer dès le départ. Les volumes minimums sont les suivants :

Type de toboggan	Débit d'eau minimum
Type 1	min. 0,18 m^3/h
Type 2	min. 2,4 m^3/h
Type 3	min. 90 m^3/h
Type 4	min. 90 m^3/h
Type 5	min. 90 m^3/h
Type 6	- min. 90 m3/h pour les incurvés - min. 6 m3/h par mètre de largeur de toboggan (parties droites)
Type 7	min. 6 m^3/h par mètre de largeur pour les types 7

Accessoires de glissade

Les accessoires de glissade, tels que les bouées gonflables (simples ou doubles) et les tapis, doivent être ceux autorisés.

- Les toboggans conçus pour être utilisés avec un accessoire de glissade doivent être sûrs :
  - Pour l'utilisateur s'il est séparé de son accessoire
  - Pour les autres utilisateurs s'ils entrent en contact avec l'accessoire perdu
- Les accessoires de glissade doivent flotter dans le bassin d'arrivée. Leurs bords doivent être arrondis pour éviter toute blessure.
- La bonne méthode d'utilisation de l'accessoire doit être indiquée sous la forme d'un panneau à l'entrée de la plateforme du toboggan et rappelée par les animateurs.
- Si l'accessoire de glissade n'est pas en matériau souple (gonflable, mousse, etc.), les utilisateurs doivent être espacés durant la glissade.
- Les accessoires de glissade doivent être vérifiés fréquemment. S'ils sont abîmés, ils doivent être mis hors d'usage, réparés ou remplacés.
- Les accessoires de glissade doivent être nettoyés régulièrement afin d'en retirer les débris ou résidus tels que la crème solaire.

DOUZE : PARCS AQUATIQUES

Bassins d'arrivée

Le bassin d'arrivée est soit un bassin spécifique soit une partie d'un bassin générique, où l'utilisateur est ralenti après avoir quitté le toboggan.

- Si plusieurs toboggans (types 2, 3, 4 ou 5) arrivent dans le même bassin, ou pour les toboggans de type 6, une ligne centrale de couleur contrastée pour chaque couloir doit être indiquée sur le fond du bassin et/ou des lignes flottantes en matériau souple doivent mener les utilisateurs vers leur sortie proposée.
- Les utilisateurs doivent sortir rapidement après leur arrivée. Des marches ou échelles doivent être placées à des points adéquats pour permettre de sortir de la zone d'arrivée sans traverser la trajectoire d'un autre toboggan.
- Les bassins d'arrivée doivent être assez hauts pour permettre de sortir sans se blesser. Le tableau suivant provient de la norme EN 1069-1.2010 (Sécurité des toboggans aquatique, partie 1) :

Différence de hauteur entre la partie finale du sol du bassin et la profondeur de l'eau dans une zone d'arrivée pour les toboggans de types 1 et 2 :

Différence de hauteur entre la partie finale de la sortie du toboggan et le sol du bassin	Profondeur de l'eau
0-10 cm	Au moins 10 cm
10 à 30 cm	Au moins 30 cm
30 à 70 cm	Au moins 50 cm
70 cm à 1,2 m	1 à 1,35 m

L'inclinaison de la partie finale ne doit pas être supérieure à 10 %. La profondeur de l'eau pour le type 1.1 ne doit pas être supérieure à 50 cm.

Distance de chute et profondeur de l'eau dans une zone d'arrivée pour les types 3, 4, 6, 7, 8, 9 et 10 :

Distance de chute entre la fin du toboggan et la surface de l'eau	Profondeur de l'eau pour les types 3, 4, 6, 7, 8, 9 et 10
0-20 cm	Au moins 1 m
20 à 60 cm	Au moins 1,8 m

Pour les distances de chute de plus de 60 cm, la profondeur de l'eau a été augmentée selon l'installation réelle et la forme, mais l'utilisateur ne doit en aucun cas pouvoir toucher le fond à l'arrivée. Test pratique conforme à la norme EN1069- 1 : 2010 section 9.3.

À la sortie du toboggan, il doit y avoir une distance suffisante entre la sortie et tout obstacle, afin d'éviter à l'utilisateur de se blesser. Les dimensions minimales suivantes viennent de la norme EN 1069-1.2010 (Sécurité des toboggans aquatique, partie 1.

Type de toboggan	Distance min. entre la sortie du toboggan et tout obstacle
Type 1.1	1,25 m
Type 1.2, 2.1, 2.2	3 m
Type 3	6 m
Type 4	10 m
Type 5	10 m
Type 6.1	6 m
Type 6.2	10 m
Type 7	6 m
Type 8	Les dimensions de la zone d'arrivée pour le type 8 doivent être conformes aux types 3, 4 ou 5, selon la vitesse max. dans la partie finale.
Type 10	Le rayon du bassin d'arrivée doit être au moins de 1 m supérieur à celui de la sortie.

Remarque : Demandez conseil à un spécialiste concernant la hauteur, l'inclinaison et les paramètres d'arrivée.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Machines à vague

Si des machines à vague sont présentes, les mesures de contrôle suivantes doivent être en place :

- Annonces avant l'activation de la machine à vagues demandant l'évacuation des personnes faibles ou ne sachant pas nager.
- Des panneaux et des messages audio doivent avertir de quitter l'espace devant la machine à vagues.
- Il faut prévoir des intervalles adéquats entre les utilisations de la machine à vagues.
- Pour gérer l'effet des vagues sur les autres éléments à l'intérieur et autour de la piscine à vagues.
- Il doit y avoir une surveillance latérale, entre les vagues et l'emplacement des maîtres-nageurs.
- Une ligne flottante doit être installée à au moins 1 m du mur de production de vagues. Les nageurs ne doivent pas avoir le droit de franchir cette ligne. Ainsi, les maîtres-nageurs pourront facilement gérer la piscine à vagues.
- Si la piscine à vagues a un effet de plage (entrée en pente douce), un canal au niveau du pont de trop-plein avec des grilles robustes appropriées doit être au niveau du sol environnant pour éviter que l'eau ne sorte de la piscine.
- Le sol de toute piscine à effet de plage doit être antidérapant jusqu'à au moins 1 de profondeur.
- Un bouton d'urgence doit permettre d'arrêter la machine à vagues en cas d'urgence. Ce bouton d'urgence doit être près du maître-nageur qui surveille le fonctionnement de la piscine depuis un poste élevé.
- Un système doit permettre au personnel autorisé de communiquer clairement avec toutes les parties du bassin.
- La formation des vagues et la forme du bassin doivent être pris en compte ensemble afin de limiter le risque que des baigneurs ne soient projetés contre des parties fixes de la structure par le mouvement des vagues.
- Bien que la hauteur de la vague produite puisse varier selon le type d'équipement installé, la hauteur du franc-bord sera supérieure à celle d'une piscine normale. Elle peut gêner les baigneurs qui veulent quitter le bassin pendant le fonctionnement de la machine à vagues. Dans ces circonstances, il est recommandé de mettre une poignée creuse ou un rebord au niveau de l'eau, sur le pourtour du bassin, du côté de la machine à vagues et là où le franc-bord dépasse les 38 cm. Dans l'alternative, une piscine à vagues avec plage peut être prévue pour permettre aux baigneurs de sortir plus facilement.
- L'accès au local de la machine à vagues doit être assez protégé pour empêcher les baigneurs d'y entrer. La méthode de protection doit tenir compte du risque de membres coincés et les grilles doivent être de moins de 10 cm de large.
- Tous les moteurs, arbres, engrenages, poulies, chaînes et autres parties mobiles de production de vagues doivent être enfermées par des protections qui doivent être en place en permanence quand la machine fonctionne.
- La machine à vagues doit se situer dans un local verrouillé. Une autre porte verrouillée doit être placée entre ce local et les espaces publics. Les clés doivent être conservées dans un local surveillé ou par un employé désigné.

DOUZE : PARCS AQUATIQUES

Rivières tranquilles

Les rivières calmes doivent être conçues en tenant compte des aspects suivants.

- Limiter les risques d'impact des utilisateurs contre les parois et les marches d'entrée et de sortie.
- Faciliter la surveillance en prévoyant des stations appropriées pour observer le trajet de la rivière.
- Faciliter la vérification des installations.
- Permettre aux utilisateurs de quitter la rivière facilement, dans une eau d'une profondeur max. de 1,2 m.
- Produire un courant minimum.
- Il doit y avoir assez de surveillants pour couvrir visuellement la totalité de la rivière.
- Tous les jets d'eau et évacuations doivent être protégés contre les impacts. Ils peuvent par exemple être dans des creux de paroi.
- Il doit y avoir une commande d'arrêt d'urgence pour couper l'alimentation des pompes. Elle doit être placée dans une zone contrôlée par le personnel, qui doit être formé à son utilisation.
- Les ponts qui enjambent la rivière doivent être assez hauts pour permettre aux utilisateurs de passer dessous sans risques.
- Les barreaux des ponts doivent être écartés de 10 cm max.
- Des panneaux « Défense de plonger » doivent être placés sur les éléments qui pourraient inciter à plonger : ponts, jardinières, berges, rochers décoratifs, etc.
- Les rivières tranquilles peuvent avoir un seul point d'entrée et de sortie.
- Des deux côtés des escaliers, des rampes doivent permettre d'entrer et de sortie de la rivière.
- Le bord des escaliers utilisés pour entrer et sortir doit être souligné par une couleur contrastée.
- S'il y a des accessoires tels que des bouées gonflables, ils doivent être :
  - Suffisamment gonflés
  - En bon état
  - Vérifiés quotidiennement et tout objet endommagé doit être retiré, puis réparé ou jeté
  - Nettoyés régulièrement pour supprimer matières huileuses et saletés
- Des panneaux d'information adéquats doivent être prévus à l'entrée de la rivière, indiquant :
  - Les enfants doivent être surveillés en permanence
  - Âge et taille minimums
  - Se doucher avant d'entrer dans les bassins
  - Informations sur les mesures d'urgence



© 2023 ABTA - The Travel Association

Contrôles de routine dans le parc aquatique

Le ou les bassins doivent être gérés conformément aux instructions du fabricant. En l'absence de manuel, il faut prévoir un règlement écrit sur la gestion de la piscine : conseils de dosage, tests et entretien, ainsi que les mesures à prendre si les résultats ne sont pas acceptables. Le personnel de la piscine doit pouvoir consulter ces informations en permanence.

- L'eau des bassins doit être transparente et le fond de l'eau doit être visible en permanence au point le plus profond.
- Les bassins doivent être nettoyés régulièrement (y compris la ligne de graisse).
- Il faut vérifier les bassins visuellement tout au long de la journée, avant et après ouverture et pendant leur utilisation.
- Les douches, y compris les pommeaux et les bacs, doivent être nettoyés régulièrement. Le programme de nettoyage doit être consigné sur un document à présenter en cas d'inspection.
- Le personnel responsable du fonctionnement et de la maintenance de la piscine doit être formé en ce sens, notamment sur la maintenance, l'analyse de l'eau, le dosage chimique et les mesures à prendre si les résultats ne sont pas acceptables. Les formations données au personnel doivent être consignées sur un document à présenter en cas d'inspection.

Référer à la section 4 sur la sécurité de la piscine de ce guide technique pour plus d'informations.

Maîtres-nageurs

Des maîtres-nageurs formés doivent être présents. Un équipement de réanimation doit être à proximité des bassins.

- Un membre du personnel formé à l'utilisation de l'équipement de réanimation doit être de garde quand le ou les bassins sont ouverts.
- L'équipement de réanimation doit être entretenu et révisé régulièrement, conformément aux instructions du fabricant. Les documents sur l'entretien doivent être conservés et disponibles en cas d'inspection.

Les maîtres-nageurs doivent être :

- Physiquement aptes, avoir une bonne vue et une bonne ouïe, avoir l'esprit alerte et être disciplinés
- Des nageurs puissants, aptes et confiants

Ils doivent avoir suivi une formation sur les techniques et pratiques de surveillance, de sauvetage et de secourisme, conformément à un programme approuvé par une organisation de formation reconnue.

Le déploiement des maîtres-nageurs doit tenir compte des éléments suivants :

- **Fréquence et structuration des tâches** : périodes max. de surveillance ininterrompues, journées de travail, pauses programmées
- **Nombre de maîtres-nageurs** : dépend du type, de la taille et de l'utilisation du parc aquatique
- **Zones de surveillance** : lieux à observer attentivement
- **Contrôle des vestiaires** : douches, toilettes, sièges et autres lieux à risque.

Demandez conseil sur le nombre et l'emplacement des maîtres-nageurs.

DOUZE : PARCS AQUATIQUES

Responsabilités des maîtres-nageurs

Les responsabilités principales des maîtres-nageurs doivent inclure (Sport England & Health and Safety Commission, 2003) :

- Surveillance de la piscine, notamment des bassins et de ses utilisateurs
- Prévention des blessures en limitant ou en éliminant les dangers, en évitant les comportements à risque, en exerçant un contrôle adéquat et en faisant appliquer les règles du lieu
- Anticiper les problèmes et éviter les accidents, notamment en avertissant les baigneurs des risques liés à leurs comportements spécifiques
- Identification rapide des urgences, réaction efficace, y compris en sortant les baigneurs de l'eau, en administrant les premiers secours ou une réanimation, et en demandant de l'aide ou du matériel aux autres employés
- Communiquer avec les baigneurs et les collègues

Les responsabilités secondaires ne doivent pas gêner les responsabilités principales des maîtres-nageurs.

Les responsabilités secondaires peuvent inclure la communication des règles aux clients, l'aide aux clients pour trouver une personne, la tenue des registres requis et les rapports sur l'emploi du temps, pour les envoyer à la personne ou au bureau requis, en effectuant les tâches de maintenance ou autres attribuées.

Sécurité à la piscine

Outre les informations contenues dans cette section, les hébergeurs doivent consulter la section 4 sur la sécurité à la piscine, car ses informations s'appliquent aussi aux parcs aquatiques et à leur gestion.

Dosage chimique et tests d'eau

Pour les dosages et les tests d'eau, consultez la section 4 sur la sécurité à la piscine ; pour conserver les produits chimiques, consultez la section 5 sur la sécurité générale.

Gestion de la légionellose

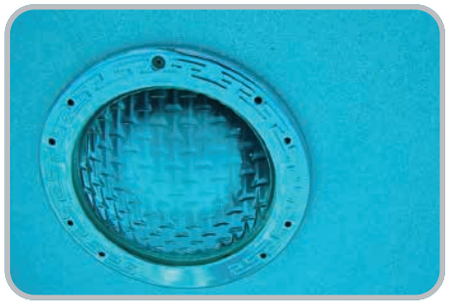
Pour en savoir plus, consultez la section 15 sur la légionellose.

Sécurité anti-incendie

Consultez les mesures de sécurité anti-incendie dans la section 2 Sécurité anti-incendie.

Sécurité électrique

Consultez les mesures de sécurité électrique dans la section 7 Combustibles et énergies.



© 2023 ABTA - The Travel Association

Pour préparer ce guide, nous avons consulté les documents suivants :

- PD 5304-2019
- BS EN ISO 12100:2010
- EN 15288-1:2019 pool design
- EN 13451-3:2020 swimming pool equipment
- EN 1069-1:2017+A1:2019. - Water slides
- EN 17232:2020 - Water play
- EN 1069-1:2017+A1:2019. Part 1: Safety requirements and test methods.
- EN 1069-2. Part 2: Instructions.
- Guidelines for Safe Recreational Water Environments Volume 2: Swimming Pools and Similar Environments
- ISRM: The Use of Play Equipment and Water Features in Swimming Pools
- Management of Public Swimming Pools Water Treatment Systems, Water Treatment Plant and Heating and Ventilation Systems Code of practice: Publicly Available Specifi cation: PAS 39:2003 (now withdrawn, but still referred to by professionals)
- HSG179: Managing Health and Safety in Swimming Pools, (ISBN 978 0 7176 2686 1)
- ASTM F2376. Water slides. Standard Practice for Classification, Design, Manufacture, Construction, and Operation of Water Slide Systems
- ASTM F2461-09. Aquatic Play Equipment. Standard Practice for Manufacture, Construction, Operation, and Maintenance of Aquatic Play Equipment.

Pour plus d'informations et de conseils, consultez un spécialiste des parcs aquatiques et reportez-vous aux documents d'orientation disponibles qui peuvent être pertinents pour le pays d'exploitation, tels que ceux énumérés ci-dessus.



Notes

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION TREIZE

Plage et sports nautiques



Introduction

La section « Plage et sports nautiques » de ce guide technique a pour but d'aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs associés à identifier les principaux composants de sécurité à prévoir dans les hébergements touristiques proposant des installations de sports nautiques.

Notez que la législation locale peut empêcher la mise en œuvre de certaines recommandations. Dans ces cas-là, les prestataires de voyage peuvent accepter les normes locales et évaluer si elles apporteront une protection adéquate aux clients hébergés.

À certaines destinations, il est obligatoire de mettre toutes les plages à la disposition du public et, à d'autres, certaines plages peuvent appartenir à l'établissement.

Dans le cas des plages publiques, que l'établissement ne contrôle pas, les autorités doivent être contactées pour demander de l'aide afin de fournir une signalisation et des installations appropriées, ainsi qu'un équipement de sauvetage.

Toute personne utilisant ce guide doit demander conseil à un spécialiste de la sécurité des loisirs aquatiques sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Si l'établissement a un accès direct à la plage, les propriétaires et gérants sont responsables de la sécurité du personnel et des clients. Ils doivent assurer la présence de messages et de panneaux de sécurité concernant l'utilisation de la plage et des installations.

Bien que la gestion quotidienne des installations de plage puisse être déléguée à un autre employé, ou gérée par une organisation externe, le propriétaire et le gérant de l'établissement sont chargés de surveiller les dispositifs de sécurité de la plage et de signaler leurs inquiétudes aux autorités locales.

Ils doivent vérifier que les employés chargés de ces processus sont compétents, reçoivent la formation appropriée et que les procédures documentées mises en place sont appliquées.

La surveillance et l'enregistrement des informations telles que la formation du personnel de sports nautiques et de plage, le secourisme, l'entretien de l'équipement de sécurité comme les bateaux de sauvetage, l'entretien des équipements de sports nautiques et les procédures de protection doivent être effectués par le gérant de l'établissement.

Un registre de toutes les vérifications effectuées tous les jours, semaines, mois et ans doit être tenu et disponible en permanence en cas d'inspection ou d'urgence.

Le responsable de la plage doit surveiller les prévisions météo et avertir les clients des conditions météo dangereuses.

Propreté de la plage

La plage doit être propre, sans aucun déchet. Des poubelles, de préférence avec couvercle, doivent être fournies.

Règles de sécurité et drapeaux d'avertissement

Les règles de sécurité de la plage varient de destination en destination. Les autorités locales doivent donc être contactées pour établir les règles des plages à proximité de l'établissement.

- Un système d'avertissement par drapeau doit être prévu à la plage, pour indiquer les conditions de baignade.
- Pour que les clients puissent nager en sécurité, séparément des engins tels que les hors-bord, jet-skis, canoës, etc., une zone doit être réservée à la baignade, à l'aide d'une ligne de bouées dans la mer.

Signalisation

Des panneaux indiquant aux clients les règles de la plage doivent être placés à des endroits évidents à l'entrée de la plage. Ils doivent inclure des informations telles que :

- La signification des drapeaux
- La zone de baignade délimitée
- Les heures et dates de présence des maîtres-nageurs / surveillants. En cas d'absence de maîtres-nageurs, un panneau doit l'indiquer.
- La présence de dangers telles que les marées, les baïnes, les algues, les méduses, etc.

Mobilier de plage

Tous les meubles comme les chaises-longues, transats, tables, chaises, parasols et autres meubles doivent être entretenus et régulièrement inspectés pour vérifier leur bon fonctionnement. Les objets défectueux doivent être réparés ou remplacés.

TREIZE : PLAGE ET SPORTS NAUTIQUES

Équipement de sauvetage public

Un équipement de sauvetage pouvant être utilisé par le public et correspondant aux conditions du littoral et de l'eau doit être prévu à la plage, par exemple une corde avec des flotteurs.

- L'équipement de sauvetage public doit être à un endroit bien visible de la plage, facile à utiliser sans mettre le sauveteur en danger.
- L'équipement de sauvetage public doit être vérifié régulièrement dans le cadre du programme de maintenance et les résultats doivent être conservés en cas d'inspection.

Sports nautiques

Si les activités de sports nautiques sont sous le contrôle direct de l'établissement, ou si les activités sont gérées par l'établissement en conjonction avec un tiers, une assurance de responsabilité civile doit couvrir toutes les activités disponibles. Une copie de la police d'assurance doit être mise à la disposition des voyagistes.

- Les informations suivantes doivent être enregistrées avant que les clients ne participent à des sports nautiques :
  - Coordonnées : nom, hébergement, n° de chambre, etc.
  - Capacité à nager
  - État de santé (selon le type d'activité)
- Les informations suivantes doivent être expliquées aux clients avant qu'ils ne participent à des sports nautiques :
  - Accessoires de flottaison : Un accessoire de flottaison, tel qu'un gilet de sauvetage, doit être porté. Les clients qui n'en portent pas peuvent se voir refuser l'accès à l'activité.
  - Présentation des appareils : règles d'utilisation et instructions de sécurité. Les clients qui ne les respectent pas peuvent se voir refuser l'accès à l'activité.
  - Système de zonage : les zones autorisées en utilisant l'appareil. Les clients doivent rester dans les zones désignées. Les clients qui ne les respectent pas peuvent être rappelés sur la plage et se voir refuser l'accès à l'activité.
  - Procédures d'urgence : Procédures applicables pour l'activité, doivent inclure comment attirer l'attention du personnel de sports nautiques si des clients sont en difficulté.
  - Signaux de rappel : Utilisés pour rappeler les clients.
- Les documents montrant que les informations ci-dessus ont été expliquées doivent être disponibles en cas d'inspection.
- Les équipements et machines de sports nautiques doivent être régulièrement vérifiés, maintenus en parfait état de marche et nettoyés. Les vérifications des équipements de sport nautique doivent être consignées.
- Le niveau de compétence annoncé par les clients de niveau intermédiaire ou avancé doit être vérifié. Il doit leur être demandé de démontrer leur niveau de compétence avant qu'ils ne commencent une activité. Ces informations doivent être conservées.
- Des instructions doivent être données aux débutants. Ces informations doivent être notées et disponibles en cas d'inspection.

Jetées et plateformes flottantes

Les jetées, pontons et plateformes flottantes doivent être en bon état, aussi antidérapantes que possible afin de limiter les glissades, trébuchements et chutes, et assez solides pour supporter les conditions météo et des forces d'accostage normales.

- Des panneaux appropriés de type « Défense de plonger » doivent être placés à un endroit visible de la jetée.
- Les jetées, pontons et plateformes flottantes doivent être inspectés régulièrement dans le cadre du programme de surveillance et tout défaut identifié doit être corrigé. Les mesures prises doivent être notées sur un document à conserver.

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION QUATORZE

Prévention de la propagation des infections



Introduction

La section sur la prévention de la propagation des infections a pour but d'aider les hébergeurs et autres prestataires associés à identifier les principales procédures de gestion des maladies dans les hébergements de tourisme.

La transmission des maladies infectieuses peut se produire en partageant des objets tels que les serviettes, les ustensiles de buffet, les verres de boisson, etc. Plusieurs mesures peuvent servir à renforcer la lutte contre la propagation.

Cette section présente les procédures habituelles et les mesures PPI (prévention de la propagation des infections) qui, mises en place, peuvent maintenir des niveaux normaux de maladie en cas d'infection, ou ramener à des niveaux normaux.

Des informations sur le norovirus, le cryptosporidium et le virus SARS-CoV-2 (COVID-19) sont incluses vers la fin de cette section.

En cas de maladie contagieuse, demandez conseil à un expert ou consultez les informations provenant des autorités sanitaires de votre région.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Bien que la gestion quotidienne du nettoyage et de la surveillance des maladies puisse être déléguée à d'autres membres du personnel, le propriétaire et le gérant de l'établissement sont responsables de la gestion des maladies, doivent surveiller les niveaux de maladie et veiller à ce que des procédures régulières et permanentes de nettoyage soient en place pour gérer les épidémies et éviter la propagation des infections dans l'établissement.

Le personnel de l'établissement doit être formé à la gestion des maladies et pouvoir mettre en œuvre les recommandations PPI en fonction des besoins. La formation dispensée, ainsi que les informations sur la surveillance du personnel effectuée par un employé choisi, doivent être consignées pour garantir que les procédures sont bien suivies et qu'une diligence suffisante est appliquée en cas d'épidémie.

Système de gestion des maladies

Les procédures de gestion de la sécurité et de la santé de l'établissement doivent inclure un système de gestion des maladies documenté. Ce système doit s'adapter à toutes les maladies gastrointestinales (gastroentérite), avec des symptômes tels que la diarrhée, les vomissements et les douleurs abdominales. De plus, il doit inclure les mesures à adopter en cas de maladies respiratoires virales.

Ce système doit préciser les niveaux de maladie « normaux » dans l'établissement pour que la direction et le personnel identifient les niveaux anormaux.

Ce système nécessite la participation de tous les niveaux de personnel et de direction ; la création d'une équipe de gestion des maladies est la première étape de prévention.

Mesures pour éviter la propagation des infections

Elles se divisent en deux parties :

1. Phase de surveillance

2. Phase d'activation

Phase de surveillance

Il s'agit du niveau de contrôle quotidien, exercé dans les hébergements pour éviter les sources d'infection (aliments, eau, piscine, etc.) et éviter, autant que possible, la propagation de l'infection. Consultez les sections pertinentes de ce guide technique pour connaître les procédures de gestion quotidiennes qui faciliteront ce processus.

Durant cette phase, il ne doit y avoir qu'un niveau « normal » de maladie (peu de cas de diarrhée ou vomissements parmi les clients ou employés), sans indication de propagation, sans rapports du personnel, des voyagistes, etc., ni aucun signe de propagation des infections (ex. clients absents d'événements / excursions, linge de lit taché, toilettes souillées, etc.).

Phase d'activation

Cette étape est mise en œuvre quand le registre des maladies indique un niveau de maladie au-dessus de la normale et/ou une propagation de personne à personne.

Remarque : La phase d'activation doit être mise en œuvre lorsque des rapports médicaux confirment une infection bactérienne, virale ou parasitaire des personnes qui séjournent (ou ont récemment séjourné) ou travaillent à l'établissement.

QUATORZE : PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DES INFECTIONS

Rapports de maladie et surveillance

Les rapports et l'enregistrement des maladies des clients et du personnel sont essentiels, ils permettront d'identifier si une maladie se propage.

- Le nom des personnes malades et la date d'apparition des symptômes doivent être notés sur un rapport de maladie (modèle de rapport de maladie fourni à la fin de ce chapitre).
- Si plusieurs membres d'un groupe ou d'une famille sont affectés, chaque personne doit être signalée séparément sur le formulaire, ainsi que la date d'apparition de ses symptômes. Ne supposez pas que les symptômes seront identiques ou apparaîtront tous à la même date.
- Si les registres montrent différentes dates d'apparition des symptômes pour les membres de la famille ou du groupe, notamment s'il y a plus de 24 heures de différence, vous avez peut-être affaire à une infection qui se propage. Ces infections peuvent se propager hors de la famille ou du groupe, par exemple par des poignées de mains, aux sanitaires, à la piscine, etc.
- Il faut s'assurer que les nouveaux cas sont signalés à toutes les parties : médecin, voyagiste, clubs pour enfants, etc. Dans l'idéal, les informations sur les maladies doivent être communiquées à toutes les parties deux fois par jour. Si une maladie progresse de manière significative entre ces deux communications, toutes les parties doivent en être immédiatement avisées.

Remarque : Les symptômes de la maladie doivent être enregistrés sur le formulaire de rapport de maladie, dans l'ordre de leur apparition pour chaque client : diarrhée puis vomissement, vomissement puis diarrhée, etc.

Il est essentiel que les documents comportent autant d'informations que possible. Les documents doivent être précis, à jour et approfondis. Ils doivent inclure au moins les informations suggérées dans le formulaire de rapport de maladie à la fin de ce chapitre. Les documents doivent être conservés au moins trois ans.

Quand activer le PPI

Pour déterminer s'il s'agit d'une épidémie, il faut consulter les formulaires de rapport de maladie conservés à la réception et par le personnel du voyagiste.

Parfois, il y a peu d'indications, jusqu'à ce qu'il y ait une augmentation soudaine du nombre de clients indiquant au voyagiste ou au personnel qu'ils sont malades. C'est pourquoi la surveillance continue des formulaires de rapport de maladie est un outil essentiel pour reconnaître les épidémies dès leur début.

Dans ces cas-là, nous vous conseillons de rester en contact avec les voyagistes et de rassembler les rapports reçus pour connaître le nombre exact de personnes affectées.

Si les documents révèlent qu'il y a une augmentation par rapport au niveau normal, les procédures PPI doivent être activées.

Contrôle par la direction

Lorsqu'il y a un nombre anormalement élevé de rapports de maladie, ou un risque de propagation observé dans les formulaires de rapport de maladie, nous conseillons au directeur de constituer une « équipe de contrôle de l'infection ». Elle doit inclure un représentant des équipes :

- Aliments et boissons
- Ménage
- Technique
- Animation (clubs pour enfants, etc.)
- Réception / relations clients
- Médecin de l'établissement
- Voyagiste(s)

© 2023 ABTA - The Travel Association

Suite aux réunions de l'équipe « Contrôle de l'infection », les actions convenues doivent être consignées sur une feuille d'action, qui doit inclure ce qui suit :

- Date et heure de la réunion
- Personnes présentes à la réunion
- Les actions convenues
- Qui est responsable d'exécuter les actions convenues
- Calendrier des actions

Lors des réunions ultérieures, les points d'action doivent être examinés et signés ou, s'ils sont incomplets ou non exécutés, un rapport de progression ou les raisons du retard doivent être notés.

Personnel

Tout le personnel doit être mis au courant de la situation, qui doit connaître ses rôles et responsabilités durant l'épidémie.

Gestion des épidémies

Durant une épidémie, la gestion des personnes (clients ou employés) sera l'une des choses les plus difficiles à contrôler. Les informations suivantes sont fournies afin de vous y aider.

Clients

Les clients devraient être avisés de signaler immédiatement tout symptôme de diarrhée ou de vomissement à un employé désigné. À son tour, l'employé doit signaler les symptômes sur le formulaire de rapport de maladie.

- Si un des membres d'une famille est déclaré malade, ses repas, et éventuellement ceux de sa famille, devraient leur être servis dans leur chambre.
- Si possible, la famille entière doit être exclue des piscines jusqu'à ce que tous ses membres aient des selles normales pendant 48 heures après avoir mangé et bu normalement.
- Tous les enfants doivent être exclus des clubs jusqu'à ce qu'ils aient des selles normales pendant 48 heures après avoir mangé et bu normalement.
- Les clients ne doivent pas être changés d'hébergement pendant la phase d'activation.

Réception

Le personnel de la réception doit être informé des mesures à prendre lors des rapports de maladie ou d'incident fécal. Pour ces incidents, il est préférable de nommer une personne de garde en permanence.

Un exemplaire du formulaire de rapport de maladie doit être à la disposition du personnel de réception.

Ménage

Le personnel de ménage doit signaler à son responsable tous les signes de maladie qu'il identifie durant son travail.

Maladie du personnel

- Si un employé manifeste des signes de maladie, il doit immédiatement en informer son responsable et le médecin de l'établissement.
- Il est conseillé de remplir un formulaire de rapport de maladie pour le personnel, similaire à ceux pour les clients.
- Les employés malades doivent être exclus du travail jusqu'à ce qu'ils aient des selles normales pendant 48 heures après avoir mangé et bu normalement. Cela s'applique à tout le personnel, y compris le personnel administratif et le personnel de maintenance.
- Des pratiques d'hygiène strictes doivent être utilisées par tout le personnel qui revient au travail après avoir été malade.
- Les employés malades hébergés dans l'établissement doivent être isolés du personnel en bonne santé et rester confinés dans leur chambre. Ils doivent attendre de passer 48 heures sans symptômes avant de pouvoir à nouveau partager une chambre avec d'autres employés.

QUATORZE : PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DES INFECTIONS

Médecin de l'établissement

Les clients et les employés doivent être dirigés vers le médecin de l'établissement. Ils devront fournir un échantillon de selles afin de faciliter l'identification de l'infection et recevoir tout traitement nécessaire.

- Le médecin doit noter l'évolution de l'état de santé des clients et contacter tous les jours la réception pour les informations sur les clients malades, les diagnostics, etc.
- Lors des épidémies, quand l'infection est potentiellement transmise, si possible, le médecin doit aller voir les clients dans leur chambre plutôt que de les recevoir dans son cabinet.

Nettoyage et désinfection

Les maladies telles que le norovirus peuvent être extrêmement infectieuses, car quelques particules suffisent à déclencher les symptômes. Elles peuvent être très résistantes et subsister dans un environnement pendant deux à trois semaines. C'est pourquoi un nettoyage minutieux est essentiel.

- Il faut faire particulièrement attention en nettoyant les chambres de clients et d'employés et les espaces communs (toilettes, etc.) car les infections peuvent être propagées par un chiffon utilisé pour différentes tâches ou en mélangeant les chiffons sur le chariot de ménage.
- Les stocks d'hypochlorite, des chiffons jetables, des sacs de ligne à code de couleur, etc., doivent être conservés et prêts en cas d'épidémie.

Les recommandations de nettoyage suivantes doivent être appliquées :

- Tout le personnel de ménage et de nettoyage doit être formé aux procédures de nettoyage. Les formations doivent être consignées sur un document à conserver.
- L'équipement utilisé pour contrôler une épidémie doit être identifié et conservé dans ce seul but. Le personnel doit être informé du lieu où il est conservé et de la façon d'y accéder.
- Il est conseillé de former des « équipes de choc » et de leur donner une formation supplémentaire sur le nettoyage des chambres et espaces publics concernés, spécifiquement sur le nettoyage du vomi.
- Les autres employés de ménage ne doivent nettoyer que les chambres de clients non concernés.
- Les espaces et toilettes publics doivent être surveillés régulièrement et nettoyés plus fréquemment et minutieusement durant les épidémies.
- Des panneaux placés au-dessus de toutes les cuvettes doivent inciter les usagers à se laver les mains. Ils doivent être sous forme d'image, en anglais et dans une autre langue, selon les besoins.

Nettoyage des chambres de client

Si le nombre de malades est élevé ou s'il y a des preuves de transmission de personne à personne, « l'équipe de choc » doit être déployée pour nettoyer les chambres des malades. Le reste du personnel de ménage doit continuer à nettoyer les chambres de clients en bonne santé. Pour cela, il est vital de noter les informations sur un document à conserver et que le personnel de ménage signale toute chambre où il suspecte une maladie (draps tachés, toilettes souillées, etc.).

- Une attention particulière doit être accordée à la désinfection des points de contact tels que les poignées de porte, robinets, boutons de chasse d'eau, poignées de baignoire, téléphones, rampes, etc., avec un temps de contact suffisant :
  - Commencez par désinfecter les surfaces dures de la chambre, puis de la salle de bains et enfin des toilettes
  - Les chiffons utilisés doivent être immédiatement jetés dans un sac poubelle en plastique
  - Un chiffon propre doit être utilisé pour chaque pièce
  - Préparez chaque jour une solution de 1 000 ppm d'hypochlorite, dans un vaporisateur, afin de vaporiser toutes les surfaces à la fin du ménage
- Pour nettoyer une chambre dont un occupant est malade, utilisez des serviettes en papier au lieu de chiffons.

© 2023 ABTA - The Travel Association

- Les chiffons ne doivent pas être utilisés pour plusieurs tâches. Veillez à ce qu'ils soient utilisés et rangés en fonction de leur couleur afin de réduire le risque de contamination.
- Si un chiffon sert à essuyer les éléments des salles de bains, commencez par les éléments à faible risque (miroir, lavabo, baignoire, etc.), puis terminez par les éléments à haut risque (WC, brosse WC, bidet, etc.).
- Si vous utilisez un balai espagnol, la tête doit être jetable ou lavable. Les têtes réutilisables doivent être lavées tous les jours.
- Pour laver les tasses, soucoupes, verres, etc., suivez les recommandations suivantes :
  - D'abord, nettoyez parfaitement vos mains à l'aide d'eau chaude et de savon.
  - Faites la vaisselle en laissant couler l'eau chaude, avec du détergent et un chiffon seulement pour cette utilisation.
  - Laissez sécher à l'air libre ou essuyez avec des serviettes en papier.
  - Si vous avez utilisé des gants pour nettoyer la salle de bains, retirez-les et nettoyez soigneusement vos mains avant de faire la vaisselle ou utilisez des gants de couleur différente.
- Le linge taché ou le linge provenant d'une chambre où une personne est malade doivent être mis dans un sac séparé, de préférence dans des sacs de couleurs différentes. Le personnel de la blanchisserie doit faire particulièrement attention lors du nettoyage, notamment en portant des gants jetables et des vêtements de protection.
- Tous les matelas et tissus contaminés par du vomi doivent être nettoyés à la vapeur.
- Les verres doivent être retirés des chambres et remplacés par des gobelets jetables, à changer tous les jours.
- Le nettoyage doit être consigné sur un document à conserver.

Nettoyage des chambres après constatation de maladie

Après le départ d'un client malade, les chambres doivent être soigneusement nettoyées dès que possible et aérées en ouvrant les fenêtres.

- Les éléments qui ne peuvent pas être correctement nettoyés devraient être jetés.
- Les objets jetables non utilisés (papier toilette, gobelets en plastique, etc.) devraient être jetés.
- Retirez le rideau de douche (en le secouant le moins possible) et donnez-le à la blanchisserie.
- Retirez le linge de lit et le linge inutilisé et donnez-les à la blanchisserie. Tout le linge de lit doit être donné à la blanchisserie. La température de lavage doit être maintenue à 65°C (149°F) pendant au moins 10 minutes, ou à 71°C (160°F) pendant au moins 3 minutes.
- Décontaminez tout l'équipement selon les instructions du fabricant.
- Nettoyez minutieusement toutes les surfaces avec un détergent neutre. Si la météo le permet, placez les tissus au soleil pendant plusieurs heures, car la lumière ultraviolette désactive les virus.
- Nous suggérons de nettoyer à la vapeur le tissu des meubles et les matelas après le départ du client.
- Après nettoyage, désinfectez avec 0,1 % d'hypochlorite de sodium (chlore disponible 1 000 ppm).

Les chambres récemment quittées par des clients malades doivent être laissées vacantes aussi longtemps que possible, jusqu'à ce que le nettoyage ci-dessus ait été fait.

QUATORZE : PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DES INFECTIONS

Nettoyage des toilettes publiques

Le nettoyage des toilettes des espaces communs doit être alors effectué chaque heure, avec un équipement clairement réservé pour chaque zone.

- Les liquides doivent être nettoyés comme indiqué ci-dessus.
- Des gants jetables doivent être portés pour nettoyer les toilettes publiques et changés après chaque bloc de toilettes (hommes, femmes, handicapés).
- La procédure de nettoyage du vomi est indiquée ci-dessous dans le plan d'action vomi.

Le plan d'action vomi

En cas de vomi, notamment dans les zones fréquemment utilisées par les clients et le personnel, « l'équipe de choc », formée à gérer les incidents, doit être mobilisée. La zone doit être fermée aux clients par des portes ou des barrières pendant au moins une heure, et les fenêtres, si besoin est, doivent être ouvertes pour aérer.

Couvrir : Tout le vomi doit être couvert dès que possible. Placez des serviettes, une nappe, des journaux, etc. sur le vomi avant de demander de l'aide, afin de réduire la contamination aérienne.

Évacuer : Les clients et les employés non essentiels doivent être évacués de la zone. Dans l'idéal, la pièce doit être entièrement vidée. La porte doit être fermée et les fenêtres ouvertes pendant au moins une heure afin de bien aérer la pièce.

Nettoyer : L'équipe de nettoyage spéciale doit être appelée pour enlever le vomi et nettoyer minutieusement la pièce ou zone entière.

Exemple de procédure de nettoyage en cas de vomi

Équipement :

- Gants jetables en vinyle ou en latex
- Tablier jetable
- Serviettes en papier absorbant
- Chiffon jetable
- Sac poubelle en plastique
- Solution d'hydrochlorite 1 000 ppm
- Eau tiède et détergent

Procédure :

- Mettez les gants et le tablier jetables.
- Enlevez le vomi à l'aide de serviettes en papier absorbant et placez-les dans le sac poubelle.
- Lavez la zone à l'eau tiède et au détergent en utilisant un tablier jetable.
- Désinfectez la zone avec une solution d'hypochlorite et laissez-la agir pendant 10 minutes si possible.
- Retirez les gants et le tablier et placez-les dans un sac poubelle.
- Lavez-vous soigneusement les mains au savon et à l'eau courante, après avoir couvert toutes les surfaces. Les lingettes pour les mains ne sont pas suffisantes.

D'après les études, quand une personne vomit, les particules de virus sont en suspension sur une surface d'environ 8 m. C'est pourquoi la totalité de la pièce doit être soigneusement nettoyée et toutes les surfaces frottées avec une solution d'hypochlorite.

Piscines

Veuillez consulter la section 4 Sécurité de la piscine de ce guide technique pour plus de détails sur la gestion des incidents fécaux et vomissements liés à la piscine.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Arrivée d'eau

Durant une épidémie, des échantillons d'eau doivent être envoyés à un laboratoire agréé pour vérifier l'absence de coliformes fécaux et autres. Lieux d'échantillonnage :

- Eau entrante
- Eau après traitement
- Robinets des cuisines
- Point le plus éloigné de l'arrivée d'eau
- Point le plus élevé de l'arrivée d'eau

Quand un dosage de chlore est effectué sur site, il doit atteindre 0,5 ppm à chaque point de prélèvement jusqu'à ce que les rapports de maladie aient cessé pendant 7 jours.

Si l'arrivée d'eau n'est pas dosée sur site et que les tests indiquent moins de 0,1 ppm de chlore à un point de prélèvement :

- Contactez le fournisseur pour vérifier que le niveau de chlore est porté à 0,2 ppm à chaque point de prélèvement.
- Conseillez aux clients de boire de l'eau en bouteille, y compris pour se laver les dents.
- Vérifiez que l'eau utilisée sur site pour laver des aliments qui ne seront pas cuits est portée sur site à au moins 0,5 ppm de chlore libre ou bien utilisez de l'eau en bouteille.
- Cessez d'utiliser l'eau du robinet pour faire des glaçons ou préparer des boissons qui ne seront pas servies chaudes.
- Retirez les distributeurs d'eau du robinet ou barrez leur accès pendant l'épidémie.

Si vous utilisez quand même de l'eau en raison des niveaux de chlore adéquats, continuez à analyser des échantillons toutes les semaines jusqu'à la fin de l'épidémie.

Si, à tout moment, la présence d'un parasite est suspectée dans l'eau, vous devez cesser d'utiliser l'eau du robinet pour la préparation des aliments et boissons et demander conseil à un expert.

Eaux usées, irrigation

Les eaux usées, y compris les effluents des stations d'épuration, ne doivent pas servir à irriguer le terrain et les jardins de l'établissement pendant la phase d'activation.

L'eau d'irrigation doit être traitée au chlore, pour éliminer toute prolifération bactérienne de l'eau, des cuves de stockage, des tuyaux, etc.

Service restauration et boissons

Durant l'épidémie, vous pourriez envisager de servir seulement des plats chauds et de cesser temporairement le service de buffet. Si ce n'est pas possible, les éléments suivants doivent être mis en place :

- Tous les aliments doivent être servis par le personnel de restauration, mais nous savons que cela n'est pas toujours possible. Les self-services présentent des risques, car les mains peuvent être contaminées et cette contamination peut être transmise par contact avec les ustensiles ou les aliments.
- Les clients doivent être encouragés à laver leurs mains avant d'entrer dans les espaces de restauration.
- Les clients doivent avoir accès à des gels / sprays antibactériens à l'arrivée au restaurant afin de réduire le risque de contamination par les mains. Cela peut ne pas tuer les virus, mais cela rappelle aux clients qu'ils doivent prendre des précautions.
- Veillez à ce que les parties des ustensiles touchées par les mains n'entrent pas en contact avec les autres aliments présentés. Prévoyez un ustensile par plat.
- Changez les pinces, cuillères et louches toutes les 30 minutes ou chaque fois qu'une contamination est suspectée.
- Demandez au personnel disponible d'aider les enfants à se servir et remplacez les pinces, cuillères, louches et aliments qu'ils peuvent avoir contaminés (enfant plongeant ses doigts dans les aliments, etc.).
- Si quelqu'un vomit dans un espace où se trouve des aliments non protégés, y compris près des présentoirs d'aliments, les aliments non protégés et surfaces adjacentes peuvent avoir été contaminés. Procédez comme suit :
  - Les aliments doivent être jetés immédiatement.
  - Toutes les surfaces doivent être soigneusement nettoyées avec une solution d'hypochlorite (chlore 1 000 ppm).
  - Cet espace doit être aéré pendant au moins 1 heure en ouvrant portes et fenêtres, protégés par des moustiquaires pour empêcher l'entrée d'insectes.

QUATORZE : PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DES INFECTIONS

Installations pour les enfants

Durant la phase d'activation, où une gastroentérite est suspectée, envisagez de fermer le club pour enfants pendant au moins 72 heures après la guérison du dernier enfant affecté présent au club.

- Il doit y avoir une mise à jour quotidienne entre la réception / le personnel chargé de l'épidémie et le club des enfants pour l'informer des familles qui ont été malades.
- Excluez du club des enfants tous les enfants malades et les enfants de la même famille jusqu'à ce qu'ils aient tous des salles normales pendant 48 heures après avoir bu et mangé normalement.
- Si un enfant se sent malade ou a des problèmes de digestion au club, il doit en être retiré immédiatement afin de ne pas vomir dans le club. Les parents doivent venir le chercher.
- Consignez tous les cas d'enfants malades sur un document, ainsi que sur le formulaire de rapport de maladies central.
- Il faut porter des tabliers et gants jetables pour changer les couches. Les couches doivent être jetées dans un sac en plastique fermé et stockées hors de portée des bébés et enfants. Les gants et tabliers doivent être jetés après chaque utilisation. Un système doit permettre de se laver et se désinfecter les mains soigneusement après.
- Si un enfant vomit ou a la diarrhée dans les toilettes, elles doivent être fermées jusqu'à ce qu'elles aient été soigneusement nettoyées et désinfectées.
- Si des boissons sont proposées, des tasses jetables doivent être prévues pour une utilisation unique et jetées immédiatement après utilisation.
- Les robinets de distributeurs de boissons doivent être désinfectés en début et fin de chaque journée avec un chiffon jetable. Dans l'idéal, le personnel doit servir les boissons plutôt que de permettre aux enfants de toucher les robinets.
- Les bouteilles apportées par les enfants / employés doivent être clairement marquées du nom de la personne. Le partage des bouteilles doit être évité.
- Les aliments doivent être servis par le personnel. Avant le début du service, le personnel et les enfants doivent soigneusement se laver les mains.
- Tout ce qui est touché par les mains, jouets compris, doit être nettoyé et désinfecté à la fin de chaque journée.
- Les toilettes doivent être nettoyées chaque heure quand le club est utilisé, et l'équipement doit être clairement réservé aux toilettes.

Communications sur les épidémies

Communications externes

Si une épidémie est suspectée, le prestataire doit avertir les personnes suivantes :

- Les autorités sanitaires publiques locales
- Les voyagistes et les fournisseurs qui travaillent avec l'établissement

Notez que les voyagistes se réservent le droit d'envoyer un consultant indépendant afin d'enquêter sur l'épidémie.

Après discussion avec les voyagistes, il peut être envisagé de publier un communiqué dans la presse.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Communications internes

Les clients doivent être informés de l'évolution de l'épidémie et des mesures qui ont été mises en œuvre. En outre, il doit être conseillé aux clients et employés de :

- Augmenter leur hygiène personnelle après avoir utilisé les toilettes et avant de toucher les aliments. Il faut se laver les mains à l'eau chaude qui coule et au savon au moins 15 à 20 secondes puis les sécher soigneusement avec une serviette jetable. Une bonne hygiène personnelle est la façon la plus efficace de réduire la propagation de l'infection.
- Rester dans leur chambre s'ils se sentent mal et contacter la réception par téléphone. Ainsi, vous réduirez le risque qu'ils vomissent dans un lieu public. Des dispositions doivent être prises pour leur apporter leur repas et de l'eau dans leur chambre.
- Ne pas utiliser la piscine s'ils se sentent mal.
- Utiliser leurs propres sanitaires, au lieu d'utiliser les sanitaires publics, si possible.

Définir la fin de l'épidémie et désactiver POSI

Généralement, la fin de l'épidémie est déterminée comme suit :

- 48 heures après la fin des vomissements et/ou de la diarrhée du dernier cas connu
- Aucun nouveau cas signalé pendant les 72 heures précédentes

Parfois, il peut rester quelques clients avec des symptômes persistants, qu'il faudra séparer des autres afin de faciliter un retour à la normale.

Après la fin de l'épidémie, l'équipe de direction doit informer tous les organismes concernés, y compris le voyagiste et les autorités locales, le cas échéant.

La vigilance doit être maintenue durant la période immédiate suite à la reprise des activités sans restriction, parce qu'il y a un risque de réémergence de l'épidémie à ce moment-là.

Norovirus

Le norovirus est une cause très courante de gastroentérite et les épidémies peuvent se déclarer à tout moment de l'année, n'importe où dans le monde. Le norovirus se transmet extrêmement facilement, ce qui peut causer de graves problèmes pour les prestataires d'hébergement, les opérateurs de croisière et les compagnies aériennes.

Les épidémies de norovirus se reconnaissent généralement à une augmentation soudaine des cas, avec douleurs abdominales fortes, vomissements, diarrhée, etc. Les vomissements en jets, l'une des caractéristiques des premiers stades d'une épidémie de norovirus, sont généralement remplacés par la diarrhée comme symptôme principal.

Les symptômes du norovirus sont souvent assez courts, et ne durent que 24 à 48 heures, mais comme avec la plupart des maladies, il peut y avoir des variations selon les individus.

Dans la plupart des cas, les symptômes disparaissent d'eux-mêmes et les médicaments ne sont pas toujours nécessaires, mais certains médecins prescrivent des médicaments anti-vomissements et de l'eau salée en intraveineuse contre la déshydratation.

Le norovirus se transmet facilement via les aliments, les surfaces contaminées et par l'air. Les rapports révèlent souvent une propagation importante de personne à personne au sein des familles, des groupes de voyageurs et des employés qui partagent un hébergement.

QUATORZE : PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DES INFECTIONS

Les épidémies de norovirus peuvent-elles être évitées ?

La réponse simple à cette question est : pas tout à fait. Les clients et le personnel sont les vecteurs les plus communs en raison de la période d'incubation (24-48 heures), par exemple :

- Un client qui ne se sait pas malade quand il s'enregistre. Si un client vomit ou a la diarrhée en arrivant, il doit être limité à un espace sûr, jusqu'à ce que le personnel ait consulté le médecin de l'établissement.
- Un employé peut ne pas savoir qu'il a le virus quand il arrive au travail. Tous les employés malades doivent téléphoner avant de venir au travail et doivent être exclus jusqu'à ce qu'ils soient rétablis.
- Une personne qui visite l'établissement peut ne pas savoir qu'elle a le virus
- Les aliments contaminés, bien que ce soit rare, mais les aliments à haut risque sont les fruits de mer, surtout s'ils ont été récoltés dans une zone où il y a une épidémie de norovirus dans la population.

Quels sont les signes et symptômes de l'infection ?

Généralement, le norovirus a les caractéristiques suivantes :

- Les causes les plus courantes sont la nausée, les vomissements et la diarrhée. Le premier symptôme est souvent une nausée soudaine, suivie de vomissement en jet et de diarrhée liquide. Cependant, toutes les personnes infectées ne présentent pas les mêmes symptômes.
- Durée de la maladie 12-60 heures
- Période d'incubation 12-48 heures
- Les employés et les clients sont affectés

Il y a des signes que de nouvelles souches apparaissent. Pour certaines, ce sont les vomissements qui prédominent, tandis que c'est la diarrhée pour les autres. Le virus peut affecter les adultes et les enfants de manière différente.

Les autres symptômes sont notamment la nausée, les crampes abdominales, les maux de tête, les courbatures, les frissons et la fièvre. Les symptômes durent de 1 à 3 jours et, souvent, le rétablissement est très rapide.

Toutes les tranches d'âge sont affectées. La gravité des vomissements peut aboutir à la déshydratation, notamment chez les personnes âgées et les jeunes enfants.

Comment le virus se propage-t-il ?

Le virus se transmet facilement, par contact avec une personne infectée. La dose infectieuse est très faible : il suffit d'avaler 10 à 100 particules de virus pour être malade.

- Quand une personne infectée vomit ou a la diarrhée, un nuage invisible (aérosol) de virus entre dans l'air et peut être respiré par d'autres dans le secteur.
- Une partie du virus se déposera sur les surfaces et tissus, provoquant la contamination environnementale. Ensuite, le virus peut contaminer un client ou un employé.
- Si une personne est malade dans la salle à manger, la cuisine ou autre espace alimentaire, les aliments non couverts peuvent être contaminés par le nuage du virus, et donc contaminer les personnes qui les mangeront.

Comment le diagnostic est-il fait ?

Principalement à partir des symptômes cliniques. L'infection par norovirus doit toujours être suspectée en cas de vomissements inattendus, qui peuvent arriver si brusquement que les personnes n'ont pas le temps d'aller dans leur chambre ou aux toilettes. Le personnel de ménage doit signaler toutes les demandes de linge propre suite à des vomissements ou de la diarrhée. Si d'autres clients sont malades en quelques jours, le diagnostic du norovirus est rehaussé.

Une diarrhée inexpliquée peut être due à l'infection au norovirus mais être confondue avec une intoxication alimentaire. La diarrhée du norovirus ne dure généralement pas aussi longtemps que l'intoxication alimentaire, qui peut durer de nombreux jours. Si un client ou un membre du personnel a une diarrhée aiguë, soyez vigilant, car cela peut être le début d'une épidémie de norovirus.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Analyses en laboratoire

Les tests en laboratoire deviennent plus faciles d'accès mais des spécimens de selles ou de vomi doivent être collectés durant les 2 premiers jours de la maladie. Les laboratoires expérimentés et équipés pourront indiquer combien de temps il faudra attendre avant d'obtenir les résultats.

Précautions pour les analyses :

- Même si les analyses sont négatives, des personnes peuvent quand même souffrir du norovirus
- Des mesures préventives doivent être prises si des signes cliniques suggèrent la présence du norovirus
- L'attente des résultats retardera le contrôle effectif

Qui risque de contracter le norovirus ?

Il n'y a pas de groupe spécifique qui risque de contracter le norovirus, il affecte toutes les tranches d'âge. Les très jeunes et très âgés doivent être soignés plus attentivement, en raison des risques de déshydratation.

Les épidémies de norovirus sont signalées fréquemment partout où des groupes importants se réunissent plusieurs jours, car ils créent un environnement de transmission idéal. Les hôtels et les bateaux de croisière peuvent être particulièrement affectés par le norovirus.

Qu'est-ce qu'une épidémie ?

Dans un hébergement touristique, il est difficile d'établir une définition claire, car les définitions peuvent varier. Elle dépend de plusieurs facteurs, tels que :

- la taille de l'établissement,
- le nombre de personnes qui y séjournent,
- si les premiers cas (clients ou employés) appartiennent à la même famille ou non,
- le nombre de cas,
- la période de temps, etc.

Cependant, en règle générale, s'il y a au moins 5 cas en 24 heures qui présentent les symptômes cliniques ci-dessus, on peut considérer qu'il s'agit d'une épidémie. Dans cette situation, la direction de l'établissement doit en être informée.

Elle doit le signaler aux / en discuter avec les services d'hygiène et de sécurité des voyagistes, en demandant conseil à des experts internes ou externes en santé et en hygiène.

Tendances habituelles des épidémies

Les épidémies étudiées montrent des tendances similaires si des mesures de contrôle efficaces ne sont pas prises rapidement.

- Le nombre de cas augmente rapidement dès le départ, puis diminue au cours des jours suivants.
- Généralement, les nouveaux cas se produisent peu après l'arrivée de nouveaux clients, dans les deux jours qui suivent.
- Le nombre de nouveaux cas diminue lentement chaque semaine au cours des 5 à 7 semaines suivantes.

Gestion

De bonnes normes d'hygiène et des techniques de gestion préventive peuvent empêcher une épidémie de norovirus, bien qu'elles ne soient pas à toute épreuve.

Clients

Durant les épidémies de norovirus, les clients peuvent demander à changer d'hébergement. Il est conseillé de les en dissuader afin de ne pas propager le virus à un autre hébergement.

La mise en œuvre des recommandations POSI présentées dans cette section est essentielle dès l'apparition de l'épidémie.

QUATORZE : PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DES INFECTIONS

Cryptosporidium

Le cryptosporidium est un organisme parasite lié à une alimentation en eau contaminée, qui peut entraîner une gastroentérite aiguë chez les humains.

La cryptosporidiose est due à des œufs ou oocystes, qui entrent dans le système digestif quand on boit de l'eau contaminée. Les œufs éclosent et les intestins deviennent peuplés par le cryptosporidium, qui cause des symptômes tels que la diarrhée et les douleurs abdominales.

Les symptômes de la cryptosporidiose durent de 7 à 14 jours, bien que, comme pour beaucoup de maladies, ils varient d'une personne à l'autre. La période d'incubation dure généralement au moins 7 jours, jusqu'à 90 jours, ce qui rend souvent très difficile l'identification de la source de la maladie.

Les épidémies de maladies liées au cryptosporidium sont assez rares, mais quand elles ont lieu, les prestataires d'hébergement doivent mettre en place des contrôles forts par mesure de prévention puis pour les gérer proactivement quand ils se produisent.

Un facteur clé avec le cryptosporidium est de se rappeler qu'il peut se propager par l'eau mais aussi par contact avec les aliments. La transmission se faisant par voie fécale-orale, de bonnes pratiques d'hygiène et de ménage sont essentielles.

Il n'y a absolument pas de mesures préventives garanties contre la cryptosporidiose associée à l'eau de baignade (piscines, jacuzzis, etc.). La javellisation, à des concentrations normales utilisées dans les piscines, n'est pas efficace contre le cryptosporidium. Néanmoins, elle est considérée comme un bon traitement de l'eau, notamment la filtration, et une maintenance correcte de la piscine sont des exigences préventives de base.

Pour en savoir plus, consultez le chapitre 4 « Sécurité de la piscine » et le chapitre 8 « Gestion de l'eau » de ce guide technique pour en savoir plus.

Remarque : Le cryptosporidium n'est pas détruit par la présence de chlore dans l'eau, c'est pourquoi il est vital de mettre en place des mesures préventives et proactives.

Prévention de la contamination des piscines – informer les baigneurs

Les baigneurs peuvent être la principale source de contagion à la piscine, c'est pourquoi des mesures préventives sont nécessaires. Pour en savoir plus, consultez le chapitre 4 « Sécurité de la piscine » de ce guide technique.

La mise en œuvre des recommandations POSI présentées dans cette section est essentielle dès l'apparition de l'épidémie de cryptosporidium.



© 2023 ABTA - The Travel Association

Virus respiratoires – SARS-CoV-2 (COVID-19)

Le virus SARS-CoV-2, qui cause le COVID-19, se répand en gouttelettes aérosols, répandues par une personne infectée en toussant, éternuant, parlant ou respirant. Les gouttelettes peuvent rester en l'air plusieurs heures.

Lors des maladies respiratoires de cette nature, la direction devra prendre des mesures adéquates, en tenant compte des recommandations d'experts et des instructions des autorités sanitaires publiques locales. Ces recommandations incluent notamment :

- Port obligatoire de masque facial
- Maintien de distances entre les personnes, y compris avec des barrières physiques entre les clients et le personnel
- Bouteilles de gel hydroalcoolique
- Programmes de nettoyage intensifiés
- Bonne aération des espaces clos, par exemple en laissant ouvertes les fenêtres et les portes
- Sens de circulation établis dans les locaux
- Contrôle de la température des clients et du personnel
- Certificats vaccinaux obligatoires (le cas échéant)

La plupart des conseils figurant sur les pages précédentes s'appliquent aux virus respiratoires.

Infections virales et bactériennes

Plusieurs infections cutanées virales et bactériennes peuvent être transmises de personne à personne ou via des fomites (vêtements, serviettes, ustensiles, etc.). Deux exemples :

Le staphylocoque doré - LPV

Le staphylocoque doré (SD) est un type de bactérie qu'on trouve souvent sur les peaux saines. Il aime les zones humides du corps comme les narines, les aisselles et l'aine. Les personnes peuvent avoir différentes souches de SD, certaines plus infectieuses que d'autres. Certaines souches peuvent produire la leucocidine de Panton-Valentine (LPV), du nom des Dr Panton et Dr Valentine qui ont découvert ce produit chimique qui peut tuer des globules blancs, d'où le nom de leucocidine.

Ces souches peuvent couramment causer des furoncles ou abcès cutanés et, occasionnellement, des infections plus graves des poumons, du sang, des articulations et des os. Certaines souches de staphylocoque doré résistantes à la méticilline (SARM) présentes dans la communauté peuvent aussi produire des toxines LPV.

Impétigo

L'impétigo est une infection cutanée courante et très contagieuse qui cause des plaies et des cloques. Généralement, cette infection n'est pas grave et disparaît en une semaine de traitement.

Il existe deux types d'impétigo :

- **L'impétigo non bulleux,** qui affecte généralement la peau autour du nez et de la bouche, entraînant des plaies qui peuvent s'ouvrir ou laisser des croûtes jaune brun.
- **L'impétigo bulleux,** qui affecte généralement le tronc (partie centrale du corps entre la taille et le cou), provoque des cloques remplies de liquide (bulles) qui éclatent au bout de quelques jours en laissant une croûte jaune.

Les deux types d'impétigo peuvent laisser des marques rouges quand les croûtes tombent, mais elles disparaissent souvent en quelques jours / semaines.

QUATORZE : PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DES INFECTIONS

cutanées

Les conseils ci-dessous peuvent faciliter la prévention de la transmission des infections cutanées à d'autres personnes ou d'autres parties du corps. Conseils :

- Rester à distance des espaces communs jusqu'à ce que les plaies aient séché, formé des cloques ou des croûtes, ou jusqu'à 48 heures après le début du traitement.
- Ne pas partager les gants de toilettes, draps ou serviettes avec des personnes atteintes et veiller à ce qu'elles soient lavées correctement.
- Laver les plaies à l'eau et au savon et les recouvrir sans serrer d'une gaze ou d'un tissu, si possible.
- Éviter de toucher les plaies ou de laisser d'autres les toucher, si possible.
- Ne pas gratter les zones affectées. Il est conseillé de garder ses ongles propres et courts pour réduire les risques de blessures causés par les grattages.
- Éviter tout contact avec les nouveau-nés, en préparant des aliments, en faisant des sports de contact ou en allant à la salle de gym jusqu'à ce que le risque d'infection soit passé (quand les rougeurs se sont transformées en croûtes ou au moins 48 heures après avoir pris des antibiotiques).
- Se laver les mains fréquemment, notamment après avoir touché la peau infectée.
- Passer à la machine les jouets lavables et essuyer les jouets en tissu non lavables avec un chiffon imprégné de détergent et d'eau tiède, puis laisser sécher entièrement.



Précautions d'hygiène standards

La direction de l'établissement doit donner au personnel une formation de base sur l'hygiène et la maintenance de l'équipement. Dans les bâtiments, le personnel, les clients et les visiteurs doivent suivre les procédures de la direction sur le contrôle des infections. Tous les bâtiments doivent être encouragés à adopter un règlement qui comprend une déclaration selon laquelle les personnes qui ont des furoncles, des plaies ouvertes et des coupures qui ne peuvent pas être couvertes par un pansement doivent être exclues jusqu'à leur guérison. Les normes suivantes s'appliquent :

- La direction doit veiller à ce que l'accès aux sanitaires soit assuré. Il est recommandé de mettre à disposition du savon liquide, de l'eau courante tiède et des serviettes en papier ou des sèche-main.
- Chaque individu qui utilise les locaux doit se laver les mains avant d'entrer et de partir, ou chaque fois que les mains sont visiblement sales.
- Le personnel doit couvrir les lésions cutanées (furoncles, plaies ouvertes, coupures, etc.) avec un pansement propre. Si le pansement ne suffit pas à contenir le liquide qui s'échappe de la plaie, la personne doit être exclue jusqu'à sa guérison.
- Les objets personnels (serviettes, peignoirs, etc.) ne peuvent être partagés qu'après avoir été lavés en machine.
- Le savon, les rasoirs, les brosses à dents et les bouteilles d'eau ne doivent jamais être partagés.
- Une serviette ou une couche de vêtement doit être placée entre la peau et les équipements partagés.
- En cas de contact cutané important avec une autre personne ou l'équipement de gym commun, les utilisateurs doivent se doucher et faire nettoyer et désinfecter l'équipement.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Formulaire de compte-rendu de maladie

Nom de l'établissement		Dates couvertes		Nom du directeur de l'établissement	
Rempli par		Nombre de clients affectés		Nombre total de clients	

Nom du client	Réf. de réservation	Type d'hébergement	Voyagiste	Date d'arrivée	Date de début de la maladie	Symptômes (utiliser un code)	Durée des symptômes	Médecin consulté oui/non	Diagnostic	Commentaires ou informations supplémentaires sur les investigations menées localement ou la source de la maladie

Symptoms Code: D = Diarrhoea, V = Vomiting, S = Stomach Cramps, F = Fever, O = Other (Please specify)

Commentaires						

Formulaire de signalement du cryptosporidium

Établissement : Station :

Rempli par : Société :

Nom	Voyagiste	Date d'arrivée dans l'établissement	Date de départ	Date de début des symptômes	Date du diagnostic	Lieu du diagnostic

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION QUINZE

Légionellose



Introduction

La section « Légionellose » de ce guide technique a pour but d'aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs associés à identifier les principaux composants de la gestion de la légionellose.

La légionellose, à la fois mondiale et assez rare, est associée aux circuits d'eau contaminés dans les hôtels. En Europe, environ 20 % des cas de légionellose sont dus aux voyages. En moyenne, le nombre de cas liés aux voyages signalés au Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC), en 2017-2019, a fluctué entre 1 500 et 1 700 cas par an.

Cette maladie dangereuse pour les clients et le personnel peut largement être évitée en prenant des précautions adéquates.

Ce guide technique a été conçu pour les hébergements, mais peut aussi être utilisé dans d'autres contextes (excursions, etc.).

Toute personne utilisant ce guide, si elle ne le comprend pas entièrement, doit demander conseil à un spécialiste de la légionellose.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Bien que la gestion quotidienne de la prévention de la légionellose puisse être déléguée, le propriétaire et le gérant de l'hébergement ont la responsabilité générale des procédures de prévention de la légionellose dans leur hébergement.

Le personnel doit être formé à la gestion de la légionellose. La formation dispensée, ainsi que les noms des employés formés, sur l'initiative des gérants, doivent être consignés sur un document pour vérifier que les procédures fonctionnent correctement et qu'une diligence suffisante peut être démontrée en cas d'infection de légionellose.

Les hébergements qui n'ont pas de programme actif de prévention de la légionellose doivent en mettre un en place dès que possible.

Licences et certifications

Les hébergements doivent être gérés conformément aux obligations juridiques de leur pays. Selon les pays, le prestataire d'hébergement doit avoir un certificat en cours de validité relatif à la prévention de la légionellose, des certificats d'inspection officielle des réseaux de distribution d'eau, etc. ou leur équivalent dispensé par une agence de certification agréée ou une autorité locale.

Faits sur la légionellose

La légionellose est une pneumonie contractée en respirant de l'air contaminé par les légionelles. La période d'incubation (temps écoulé entre l'infection et l'apparition des symptômes) va de 2 à 10 jours, mais peut être plus longue dans un nombre de cas significatif. Les symptômes de la maladie sont similaires à d'autres types de pneumonie et un diagnostic définitif nécessite des tests spécifiques en laboratoire qui, dans le contexte des voyages, ne peuvent être faits qu'au retour à la maison.

Les bactéries peuvent se propager dans l'eau, qui est son milieu, de manière aérosolisée (gouttelettes dans l'air) à cause, par exemple, de la douche, de la chasse d'eau ou des bulles qui éclatent dans un jacuzzi.

La légionellose, présente dans le monde entier, se trouve dans les réseaux d'eau naturels et artificiels. Cette bactérie se développe dans une eau entre 20°C (68°F) et 50°C (122°F). En outre, certaines conditions, comme la présence de terre, d'eau stagnante, de rouille, de vase, etc., favorisent sa prolifération. Il est connu qu'on peut trouver un grand nombre de légionelles dans les réseaux de distribution d'eau artificiels mal entretenus, qui peuvent infecter les clients et le personnel.

La prévention de la maladie s'appuie principalement sur les interventions visant à contrôler la contamination et la prolifération dans les réseaux de distribution d'eau de l'établissement. Des mesures efficaces peuvent contrôler la croissance et, donc, réduire les risques.

QUINZE : LÉGIONELLOSE

Quelles sont les zones à risque des établissements ?

Quand une eau contaminée par des légionelles dans un réseau de distribution d'eau peut être aérosolisée, il y a un risque d'infection, par exemple :

- Douches et robinets
- Bassins de spa et jacuzzis
- Tours de refroidissement et condensateurs par évaporation utilisés pour la climatisation et autres, même situés sur le toit ou sur le terrain
- Fontaines et autres éléments aquatiques
- Installations aquatiques de loisirs
- Parcs aquatiques
- Brumisateurs
- Humidificateurs
- Présentoirs d'aliments avec brumisateurs
- Systèmes d'irrigation
- Réservoirs d'eau des toilettes
- Autres machines et systèmes contenant de l'eau qui peuvent vaporiser ou aérosoliser de l'eau durant leur fonctionnement ou leur entretien, tels que les réseaux de distribution d'eau industriels, les purificateurs d'air et les humidificateurs.

Où les légionelles peuvent-elle se multiplier ?

Elles peuvent proliférer dans des conditions favorables, par exemple :

- Eau entre 20°C (68°F) et 50°C (122°F)
- Cuves et réservoirs d'eau chaude ou froide
- Tuyaux peu ou pas utilisés (ex. chambres inoccupées)
- Saleté (biofilm) et terre sur les morceaux de tuyau et à la surface des cuves
- Fibres en caoutchouc / naturelles des joints et des tuyaux souples des robinets
- Chauffe-eau et réservoirs d'eau chaude à moins de 50°C (122°F)
- Calcaire et rouille dans les tuyaux, douches et robinets
- Eau stagnante

Ces situations favorisent la prolifération des légionelles et augmentent le risque d'infection pour les clients et le personnel.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Plan de prévention de la légionellose

L'établissement doit avoir un plan de prévention de la légionellose basé sur les informations à l'intention des propriétaires et gérants d'hébergements, ou équivalents, publiées par le groupe d'étude ESCMID au sujet des infections par légionellose.

Consultez les recommandations techniques européennes pour la prévention, le contrôle et l'investigation des infections causées par les légionelles. Voir références (site de l'ECDC).

- Des conseils sur les mesures spécifiques doivent être demandés à des experts dans le domaine. En outre, ils peuvent faire une évaluation complète de l'établissement.
- Dans le cadre du plan de prévention de la légionellose, un audit simple doit être effectué régulièrement.
  - Les établissements qui fonctionnent toute l'année doivent faire au moins un audit par an.
  - Les établissements saisonniers doivent faire leur audit avant le début de la saison, juste avant de recevoir les premiers clients.
- Un exemple de liste de vérification basée sur le plan en 15 points est disponible à la fin de ce chapitre. Cette liste de vérification peut être utilisée comme première étape dans l'établissement d'un plan.
  - La liste de vérification doit être remplie par le responsable de la prévention de la légionellose dans l'établissement, mais nécessitera l'intervention d'autres responsables, tels que le responsable des services domestiques.
  - La liste remplie doit être examinée et signée par le gérant.

Gestion de la légionellose

Un plan de sécurité de l'eau détaillé doit couvrir les mesures préventives, mais de nombreux hébergements préfèrent avoir leur propre plan de prévention de la légionellose (en raison de règles et consignes locales). Voir le plan de sécurité de l'eau, section 8 sur la gestion de la sécurité de l'eau.

- L'évaluation des risques doit être consultée régulièrement (au moins tous les 2 ans) et chaque fois qu'il y a des raisons de suspecter qu'elle n'est plus valable, par exemple après des modifications du réseau de distribution d'eau ou de son utilisation, ou si des vérifications indiquent que les contrôles ne sont plus efficaces.
- Les autorités sanitaires publiques locales peuvent parfois recommander une bonne source de conseils. Les voyagistes peuvent être en mesure de vous conseiller un expert en légionellose.

Énergie solaire et autres systèmes de récupération de l'énergie

Si l'énergie solaire, ou autre système de récupération de l'énergie, est utilisée pour faire chauffer de l'eau, ces principes de prévention doivent quand même être appliqués. Par exemple, l'eau chaude doit être fournie au réseau de distribution d'eau à 60 °C (140 °F) et être maintenue dans tout le réseau entre 50 °C (122 °F) et 60 °C (140 °F). Cela nécessite généralement un chauffage supplémentaire par des systèmes courants, surtout pendant les mois froids.

Réduction des risques relatifs aux légionelles – plan en 15 points

Le plan suivant (adapté des recommandations techniques européennes pour la prévention, le contrôle et l'investigation des infections dues aux légionelles) peut être utilisé comme guide pour rédiger un plan de prévention. La mise en place de ces 15 étapes et la conservation des documents prouvant leur application claire serviront de point de départ pour réduire le risque d'infection.

QUINZE : LÉGIONELLOSE

1. Ayez au moins une personne compétente désignée (ou un responsable du plan de sécurité de l'eau) pour le contrôle des légionelles.
2. Veillez à ce que la personne désignée ait la formation et l'expérience suffisantes pour s'en acquitter de manière compétente et à ce que le reste du personnel reçoive une formation de sensibilisation à l'importance de son rôle pour contrôler les légionelles.
3. Veillez à ce que la qualité de l'eau de source corresponde aux exigences de la Directive européenne sur l'eau de boisson (2020/2184) :
   - En veillant à ce que l'approvisionnement en eau soit continu ; les approvisionnements intermittents causent une dépressurisation dans les tuyaux, ce qui peut entraîner la présence de biofilm, calcaire ou rouille dans le système. L'eau froide doit être maintenue au-dessous de 25°C (77°F), dans l'idéal au-dessous de 20° C (68°F) dans l'ensemble du circuit (ceci peut être difficile si la température ambiante est élevée, mais il faut s'efforcer de maintenir aussi froide que possible l'eau froide qui entre dans un bâtiment et dans le stockage). Voir note page 232.
   - En vérifiant qu'il y a des protections contre les reflux quand le réseau de distribution d'eau de boisson communique avec les systèmes d'eau non potable (système anti-incendie, etc.) et qu'elles sont vérifiées tous les ans.
4. Inspectez l'intérieur des réservoirs d'eau froide au moins une fois par an, désinfectez avec 50 mg/l de chlore et nettoyez s'ils contiennent un dépôt ou toute autre forme de saleté.
5. Maintenez une température élevée de l'eau chaude et faites-la circuler constamment : au moins 50°C (122°F) à la sortie (trop chaude pour pouvoir laisser les mains dessous plus de quelques secondes) dans tout le réseau de distribution d'eau chaude (avertir les usagers du risque de se brûler).
6. Faites couler tous les robinets et douches des chambres et autres zones plusieurs minutes pour que l'eau atteigne les températures citées aux points 3 et 5 (ou des niveaux biocides cibles si la température de l'eau froide ne peut pas être atteinte) au moins une fois par semaine si les chambres sont inoccupées ou avant toute occupation.
7. Maintenez les têtes de douche, les tuyaux et les robinets propres, sans calcaire ni biofilm.
8. Nettoyez, videz et désinfectez les chauffe-eau une fois par an.
9. Désinfectez le réseau de distribution d'eau chaude et les chauffe-eau avec un niveau élevé de chlore (50 mg/l) pendant 2 à 4 heures, après avoir travaillé sur le système et avant le début de chaque saison.
10. Nettoyez et désinfectez tous les filtres à eau régulièrement, selon les instructions du fabricant, au moins tous les 3 mois. Remarque : Les filtres de lieu d'utilisation ne doivent pas être remplacés s'ils sont retirés, mais un nouveau doit être installé selon les instructions du fabricant.
11. Inspectez les réservoirs d'eau, les tours de refroidissement et les canalisations visibles une fois par mois. Veillez à ce que tous les couvercles et revêtements soient intacts et bien en place.
12. Nettoyez et désinfectez les tours de refroidissement et leurs canalisations utilisées régulièrement dans les systèmes de climatisation par évaporation – au moins deux fois par an.
13. Quand vous faites ces modifications du système ou de nouvelles installations, veillez à ne pas créer un flux intermittent ou inexistant et désinfectez le système après avoir travaillé dessus.
14. S'il y a un jacuzzi (ou bain à remous), vérifiez les points suivants :
    - Il doit être traité continuellement avec 3-5 mg/l de chlore ou de brome. Les niveaux et le pH doivent être surveillés au moins trois fois par jour, y compris en début de chaque journée.
    - Les résultats négatifs doivent être traités rapidement.
    - Les tests de légionelles doivent être effectués par un laboratoire agréé.
    - Au moins la moitié de l'eau doit être remplacée chaque jour.
    - Les filtres à sable doivent être rétrolavés après le départ du dernier utilisateur de la piscine.
    - Le système entier doit être nettoyé et désinfecté au moins une fois par semaine.

© 2023 ABTA - The Travel Association

15. Les relevés de tous les traitements de l'eau, tels que la température, le pH et les concentrations en chlore, doivent être notés quotidiennement et vérifiés régulièrement par le directeur.

Remarque : Quand les températures cibles ne peuvent pas être atteintes en raison des conditions locales, des procédures de désinfection résiduelles doivent être utilisées et des tests de légionelles doivent être effectués régulièrement. Ces procédures peuvent utiliser le chlore, le dioxyde de chlore et l'ionisation au cuivre / argent. Si vous utilisez du chlore dans l'eau du robinet, vous devriez peut-être utiliser un source de chlore supplémentaire afin d'obtenir une concentration suffisante aux points de distribution (ex. >0,2 mg/l). Cependant, l'efficacité d'un système de dosage de biocide dépend des conditions et de la composition de l'eau ; tout traitement doit être validé pour vérifier son efficacité dans chaque système et un plan de surveillance permanent doit assurer cette efficacité. De plus, il faut noter que la désinfection au chlore est plus efficace près d'un pH de 7,0, ce qui doit être l'objectif.

Tours de refroidissement

Les prestataires d'hébergement doivent avoir :

- Un programme de traitement de l'eau qui inclut :
- Traitement biocide efficace
- Traitement anti-tartre et anti-rouille
- Contrôle de conductivité pour les solides dissouts

Un programme de surveillance / test pour vérifier le respect des paramètres de contrôle chimique et microbiologique

Un programme de maintenance efficace pour vérifier que tous les composants du système (suppresseurs de gouttelettes, pompes, système de dosage, filtres, etc.) sont en bon état.

Bassins de spa

Il est connu que certains bassins de spa, surtout à l'extérieur, ont un haut risque de contamination à cause, par exemple, des lotions solaires utilisées par les baigneurs et des algues en raison de l'exposition solaire.

La contamination peut s'accumuler dans des zones inaccessibles telles que les canalisations et aérateurs. Il faudra les démonter, nettoyer et désinfecter. La fréquence de ce nettoyage supplémentaire dépendra de l'utilisation.

D'autres conseils sur la prévention et les contrôles peuvent être demandés à des experts en légionelles.

Pour en savoir plus sur la légionellose, vous pouvez consulter les sites suivants :

World Health Organization (WHO)
Legionella and the prevention of legionellosis (who.int)

European Centre for Disease Prevention and Control (ECDC)
Legionnaires' disease (europa.eu)

ESCMID Study Group for Legionella Infections
ESCMID: ESGLI

EU SHIPSAN ACT Joint Action
European Manual for Hygiene Standards and Communicable Disease Surveillance on Passenger Ships (shipsan.eu)

Points à vérifier pour gérer les légionelles

Cette liste se base sur les informations pour les propriétaires et les gérants d'hébergement touristique et d'autres hébergements publiées par l'ECDC. Notamment, le plan en 15 points pour réduire les risques a été pris en compte. Cependant, cette liste de points à vérifier, qui n'est qu'un exemple d'une évaluation de base, doit être adaptée à chaque site, aux réglementations locales et à toute autre condition technique spécifique (ex. énergie solaire).

Nom de l'établissement

Station

Pays

Date

Nom de la personne qui fait les vérifications

Signature du gérant de l'établissement

Date de fin de la vérification

Nom du responsable du contrôle de la légionellose

Ayez au moins une personne compétente désignée (ou un responsable du plan de sécurité de l'eau) pour le contrôle des légionelles.

Un membre du personnel, souvent la personne chargée des aspects techniques ou de la maintenance, doit être responsable face au gérant de la bonne mise en place d'un plan de contrôle actif des légionelles.

Les personnes nommées ont-elles été formées au contrôle des légionelles ?	Oui / non
Les personnes nommées vérifient-elles que les autres employés connaissent leur rôle dans le contrôle des légionelles ?	Oui / non

Veillez à ce que la personne désignée ait la formation et l'expérience suffisantes pour s'en acquitter de manière compétente et à ce que le reste du personnel reçoive une formation de sensibilisation à l'importance de son rôle pour contrôler les légionelles.

Le responsable doit avoir reçu une formation sur le contrôle des légionelles. Si vous ne savez pas où obtenir ces formations, contactez les autorités sanitaires publiques locales. Il faut que les autres employés concernés reçoivent une formation en interne.

Le responsable de l'entretien est-il au courant de ses devoirs concernant le contrôle des légionelles ?	Oui / non

© 2023 ABTA - The Travel Association

Points à vérifier pour gérer les légionelles (suite)

Faire couler les robinets dans les chambres et nettoyer les pommes de douche étant des mesures de contrôle importantes, le responsable du ménage doit connaître ses devoirs afin que ces mesures de contrôle fassent partie du plan de travail de leur personnel.

Quelle est la température de l'eau chaude dans la chambre la plus éloignée du chauffe-eau ?	°C
Y a-t-il un thermomètres sur site ?	Oui / non

Maintenez une température élevée et la circulation de l'eau chaude en permanence : entre 50°C (122°F) et 60°C (140°F)

Si la température de l'eau chaude est entre 50 ˚C (122°F) et 60 ˚C (140°F), les légionelles ne peuvent pas proliférer. Cette température doit être obtenue dans les 60 secondes qui suivent l'ouverture d'un robinet. Si vous n'avez pas de thermomètre, pour vous guider, une eau entre 50 ˚C (122°F) et 60 ˚C (140°F) est désagréable sur les mains au bout de quelques secondes. La température doit être vérifiée aux endroits les plus éloignés du chauffe-eau (points sentinelle). Dans l'idéal, un thermomètre doit mesurer la température de l'eau qui retourne dans l'échangeur de chaleur. Cette température doit être vérifiée et enregistrée régulièrement.

Quelle est la température de l'eau froide dans la chambre la plus éloignée du système de distribution ?	°C

Maintenez une température basse de l'eau froide en permanence. Elle doit être maintenue à une température inférieure à 25°C (77°F).

La prolifération des légionelles est réduite dans l'eau froide. Il faut s'efforcer de l'empêcher de tiédir. Les réservoirs d'eau froide doivent être enterrées ou au sous-sol. Les canalisations doivent être isolées et ne pas être adjacentes aux canalisations d'eau chaude. Cela peut être difficile à obtenir, surtout si la température ambiante est supérieure à 25°C (77°C) et si l'eau froide qui entre dans l'établissement est tiède, mais il faut s'efforcer de maintenir l'eau froid au-dessous de 25°C (77°F), dans l'idéal au-dessous de 20°C (68°F). Cependant, si, en raison des conditions climatiques locales, l'eau froide ne peut être maintenue au-dessous de 25°C (77°F), d'autres procédures de désinfection résiduelle doivent être employées. Toutes les mesures de chlore concernant l'eau potable dans le guide technique doivent être inférieures à 0,2 - 1,0 mg/l aux points d'arrivée.

Tous les robinets et douches des chambres de client sont-ils ouverts plusieurs minutes durant le ménage habituel ?	Oui / non
Tous les robinets et douches des chambres inoccupées sont-ils ouverts plusieurs minutes, au moins une fois par semaine ?	Oui / non

Faites couler les robinets et douches des chambres plusieurs minutes, au moins une fois par semaine, si les chambres sont inoccupées ou avant leur occupation.

Points à vérifier pour gérer les légionelles (suite)

L'eau stagnante dans les canalisations chauffera ou se refroidira en fonction de la température ambiante, ce qui peut favoriser la propagation des légionelles. L'eau des canalisations doit circuler régulièrement. Dans les chambres inoccupées, le personnel peut ouvrir et fermer les robinets et douches pendant 2-3 minutes au moins 1 fois par semaine.

Les pommes de douche et robinets sont-ils maintenus propres et détartrés ? Cela inclut ceux des piscines, salons de coiffure, etc.	Oui / non

Maintenez tous les robinets et pommes de douche propres et sans calcaire ni biofilm.

Les légionelles peuvent se multiplier dans les pommes de douche et robinets sales, ce qui encourage l'accumulation de tartre et les dépôts. Les pommes de douche doivent être retirées et soigneusement nettoyées, à une fréquence qui dépendra de la vitesse à laquelle elles se salissent ou attirent les dépôts.

S'il y a des tours de refroidissement ou des condensateurs par évaporation, quand ont-ils, eux ou leurs canalisations, été nettoyés et désinfectés pour la dernière fois ?	Date
Le programme de traitement de l'eau de la tour de refroidissement inclut-il un traitement biocide, un traitement anti-tartre / rouille et une surveillance de conductivité efficaces pour contrôler les solides dissouts ?	Oui / non
Y a-t-il un programme de surveillance pour vérifier que la tour de refroidissement fonctionne dans le respect des paramètres de contrôle chimique et microbiologique ?	Oui / non
Y a-t-il un programme de maintenance efficace pour vérifier que tous les composants du système (suppresseurs de gouttelettes, pompes, système de dosage, filtres, etc.) sont en bon état ?	Oui / non

Nettoyez et désinfectez les tours de refroidissement et leurs canalisations au moins deux fois par an.

Ceci s'applique principalement aux grandes unités de service des chambres, cuisines, etc. Ces unités suscitent souvent la formation d'une vase brune qui favorise la formation des légionelles. Les maintenir propres et désinfectées réduira ce risque. C'est une procédure spécialisée qui doit être entreprise par un personnel formé ou une entreprise spécialisée externe. Il est important que seuls des biocides approuvés soient autorisés à la concentration et la fréquence correctes.

Quand les chauffe-eau ont-ils été nettoyés pour la dernière fois ?	Date

Nettoyez et désinfectez les chauffe-eau une fois par an.

L'eau du réseau de distribution d'eau chaude peut être chauffée dans un chauffe-eau ou un échangeur de chaleur qui est généralement situé dans une salle des chaudières. Certains types, surtout les anciens, peuvent attirer un dépôt au fond des chambres de circulation. Il est important de les nettoyer au moins une fois par an, puis de les désinfecter à l'aide d'un haut niveau de chlore (ex. 50 mg/l) ou en veillant à ce qu'ils soient au moins à 60°C (140°F). La même chose s'applique aux cuves solaires éventuelles de l'établissement si elles contiennent de l'eau chaude potable.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Points à vérifier pour gérer les légionelles (suite)

Le réseau de distribution d'eau chaude est-il désinfecté avec un niveau élevé (50 mg/l) de chlore pendant 2-4 heures après réparation des chauffe-eau ?	Oui / non
Si l'établissement est vide pendant quelque temps, ce qui peut se produire entre les saisons, le réseau de distribution d'eau domestique entier est-il désinfecté avec un haut niveau de chlore (50 mg/l) pendant 2-4 heures avant réouverture de l'établissement ?	Oui / non

Désinfectez le réseau de distribution d'eau chaude avec un niveau élevé de chlore (50 mg/l) pendant 2-4 heures après réparation des chauffe-eau et avant le début de chaque saison.

Il faut prendre des précaution en utilisant un tel niveau de chlore ; le personnel doit recevoir une formation de sécurité. Les niveaux de chlore doivent être vérifiés dans différentes parties de l'établissement et tous les robinets et douches doivent être ouverts pour que le chlore atteigne tout le réseau. Le réseau doit être soigneusement rincé à la fin du processus. La désinfection peut aussi être obtenue en portant la température de l'eau chaude à 60°C (140°F) et en ouvrant tous les robinets et douches.

La désinfection des réseaux de distribution d'eau, surtout dans les grands établissements, peut être compliquée et nécessiter des connaissances spécialisées. Les fournisseurs doivent envisager d'obtenir des conseils auprès d'une société de traitement de l'eau.

Tous les filtres sont-ils nettoyés et désinfectés tous les 1-3 mois ?	Oui / non

Nettoyez et désinfectez tous les filtres à eau régulièrement (tous les 1-3 mois).

Ceci s'applique aux filtres à sable, charbon, multimédia, etc. Cela ne s'applique pas aux membranes de machine à osmose inverse et aux adoucisseurs, qui doivent être entretenus selon les instructions des fabricants. Les filtres à sable, etc., peuvent devenir des lieux où les légionelles prolifèrent s'ils ne sont pas régulièrement nettoyés et désinfectés. Il est conseillé de demander l'avis du fabricant du filtre sur la meilleure procédure à suivre.

Les réservoirs d'eau, tours de refroidissement et canalisations visibles sont-elles inspectées chaque moi et les résultats notés ?	Oui / non
Les revêtements et couvercles de tous les stockages d'eau sont-ils intacts et bien en place ?	Oui / non

Inspectez les réservoirs d'eau, les tours de refroidissement et les canalisations visibles une fois par mois. Veillez à ce que tous les couvercles et revêtements soient intacts et bien en place.

L'intégrité de tous les réservoirs d'eau, tours de refroidissement et canalisations visibles doit être vérifiée, car les dommages ou la rouille peuvent permettre aux microbes d'entrer. Tous les couvercles, surtout pour les réservoirs enterrés, doivent être vérifiés. Ils peuvent être facilement endommagés et laisser entrer de la terre, ce qui peut favoriser la prolifération des légionelles.

Quand l'intérieur des réservoirs d'eau froide ont-ils été inspectés, nettoyés et désinfectés avec un haut niveau de chlore (50 mg/l) pour la dernière fois ?	Date :

Inspectez l'intérieur des réservoirs d'eau froide au moins une fois par an, nettoyez et désinfectez avec 50 mg/l de chlore.

Points à vérifier pour gérer les légionelles (suite)

Les réservoirs d'eau froide, notamment les principaux, sont souvent contaminés et un dépôt reste au fond. De plus, des fissures sur les parois ou toit peuvent apparaître. L'intérieur doit être inspecté au moins une fois par an et les réparations nécessaires doivent être effectuées. Nettoyez et désinfectez avec 50 mg/l de chlore. Le réservoir devra être soigneusement rincé après désinfection ou au moins ne pas être utilisé jusqu'à ce que le niveau chlore ait atteint un niveau faible (2 mg/l).

Des canalisations sont-elles neuves ou y a-t-il eu des modifications au cours des 2 dernières années ?	Oui / non
Si la réponse est oui, a-t-on vérifié qu'aucune canalisation ne coule de manière intermittente, ou soit bloquée.	Oui / non
Le réseau a-t-il désinfecté avec un haut niveau de chlore ou de chaleur (60°C) après les travaux ?	Oui / non

Veillez à ce que les modifications du système ou les nouvelles installations ne créent pas d'intermittence ni de blocage dans la circulation de l'eau.

Les améliorations /modifications peuvent produire des morceaux de canalisation inutilisés, qui doivent être intégrés au plan de prévention de la légionellose et désinfectés conformément.

S'il y a un jacuzzi (ou bain à remous) :	
Est-il traité continuellement avec 3-5 mg/l de chlore ou de brome et les niveaux sont-ils surveillés au moins trois fois par jour ?	Oui / non
Les résultats négatifs sont-ils traités rapidement ?	Oui / non
Le pH est-il maintenu à 7,0/7,6 ?	Oui / non
Au moins la moitié de l'eau est-elle remplacée chaque jour ?	Oui / non
Le système entier est-il nettoyé et désinfecté au moins une fois par semaine ?	Oui / non
Les filtres à sable sont-ils rétrolavés quotidiennement ?	Oui / non

S'il y a un jacuzzi (ou bain à remous), vérifiez les points suivants :

1. *Il doit être traité continuellement avec 3-5 mg/l de chlore ou de brome. Les niveaux et le pH (7,0-7,6) doivent être surveillés au moins trois fois par jour, y compris en début de chaque journée. Tous les résultats négatifs doivent être traités rapidement.*
2. *Le pH doit être maintenu à 7,0-7,6.*
3. *Les tests de légionelles doivent être effectués par un laboratoire agréé.*
4. *Au moins la moitié de l'eau doit être remplacée chaque jour.*
5. *Les filtres à sable doivent être rétrolavés après le départ du dernier utilisateur de la piscine.*
6. *Le système entier doit être nettoyé et désinfecté au moins une fois par semaine.*

© 2023 ABTA - The Travel Association

Points à vérifier pour gérer les légionelles (suite)

Les piscines de spa présentent un risque particulier car elles ont été associées à de nombreux cas de légionellose. Les points ci-dessus doivent être inclus dans le règlement opérationnel de toute piscine de spa.

Conservez-vous par écrit les relevés des traitements de l'eau tels que les températures de l'eau chaude / froide, le pH et les concentrations en chlore ? Sont-ils régulièrement vérifiés par la direction ?	Oui / non

Les relevés de tous les traitements de l'eau, tels que la température, le pH et les concentrations en chlore, doivent être enregistrés quotidiennement et vérifiés régulièrement par le directeur.

Conserver par écrit les relevés des traitements de l'eau (températures eau chaude / froide, concentrations en chlore, etc.) est une partie essentielle d'un plan de sécurité de l'eau et nécessaire pour démontrer la conformité aux réglementations. Le gérant de l'établissement doit consulter les notes régulièrement et prendre des mesures si besoin est. Voici un exemple des données à noter quotidiennement :

- Températures de l'eau chaude / froide domestique
- Concentrations en chlore dans l'eau froide
- Chlore (brome) et pH pour les piscines de spa
- Chlore (brome) et pH pour les tours de refroidissement (si des biocides oxydants sont utilisés pour désinfecter)
- Autre donnée potentiellement intéressante (ex. chlore dans le système d'irrigation)

Le document rempli doit être conservé sur fichier et des copies doivent être à la disposition des voyagistes qui souhaitent vérifier le contrôle des légionelles.

QUINZE : LÉGIONELLOSE

Notes

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION SEIZE

Gestion et investigation des incidents



Introduction

Si un incident se produit dans l'établissement, la manière dont la situation est gérée, le soutien donné aux parties affectées, les preuves réunies sur les circonstances de l'incident et les mesures mises à en place pour limiter les risques sont essentiels.

La section « Gestion et investigation des incidents » de ce guide technique a été prévue pour aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs à identifier les mesures à prendre en cas d'incident afin de limiter les futurs risques.

Il faut avoir mis en place des procédures de maintenance régulières et permanentes afin d'identifier et de rectifier les problèmes, pour réduire les risques de glissades, trébuchements et chutes.

En outre, une gestion adéquate des risques tels que les incendies, les problèmes de sécurité, de carburant et d'énergie, de transport, de sécurité alimentaire, de piscine, etc. permettra de réduire les risques d'incidents à grande échelle tels que les incendies, intoxications alimentaires, noyades, etc.

De plus, le personnel doit veiller en permanence à ce que les mesures de sécurité définies par la direction soient en place et suivies.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Les propriétaires et gérants ont la responsabilité globale de la sécurité de leur établissement, de la mise en œuvre des procédures d'urgence et de la gestion des incidents éventuels. Bien que la gestion quotidienne de la sécurité puisse être déléguée, le propriétaire et le gérant de l'hébergement ont la responsabilité générale des procédures de sécurité dans leur hébergement.

Ils doivent vérifier que les employés chargés de ces processus sont compétents, reçoivent la formation appropriée et que les procédures documentées mises en place sont appliquées. En outre, des procédures doivent permettre de gérer les incidents éventuels.

Les incidents concernant la personnel ou les clients doivent être signalés au voyagiste, qui peut souhaiter effectuer une investigation pour connaître les causes des incidents et établir des mesures correctives prises par le prestataire d'hébergement pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

Procédures d'urgence

Quelle que soit la taille de l'établissement, en cas d'urgence, il faut suivre les procédures d'urgence documentées. Elles incluent l'impact de l'incident et la possibilité de maintenir les services tels que la restauration et l'hébergement. Les procédures d'urgence doivent inclure:

- Incendie : comportement à adopter en cas d'incendie, prévention spécifique contre les incendies, tâches obligatoires concernant l'hébergement, formation du personnel et maintenance de l'équipement, etc.
- Panne d'électricité : comportement à adopter en cas de panne d'électricité, alimentations électriques de secours, emplacement des lampes-torches, etc.
- Incidents de sécurité : mesures à prendre en cas d'incident, attribution des responsabilités
- Catastrophes naturelles : comportement à adopter en cas d'ouragan, tremblement de terre, etc.
- Personnes à mobilité réduite (qui est chargé de leur sécurité en cas d'urgence)
- Accidents / incidents liés aux clients et au personnel (chutes de balcon, noyades, épidémies, etc.).

Les rôles et responsabilités du personnel doivent être clairs :

- Qui sera responsable de la gestion des incidents ?
- Quels membres de l'équipe doivent y participer ?
- Savent-ils ce qu'on attend d'eux ?

Formation aux procédures d'urgence

L'ensemble du personnel (y compris les propriétaires occupants et les membres de leur famille) doit être formé pour être capable de mettre en œuvre les procédures d'urgence.

La formation doit citer toutes les menaces identifiées lors des évaluations de risques.

Les documents sur les formations doivent être conservés comme preuves et doivent citer le nom de chaque participant, la date, les sujets traités et les coordonnées du formateur.

Si possible, les procédures d'urgence doivent être testées régulièrement pour évaluer leur efficacité et le succès de la formation.

La fréquence des tests doit être révisée d'après le nombre d'employés et en cas de changement important de l'hébergement, des risques et des menaces.

SEIZE : GESTION ET INVESTIGATION DES INCIDENTS

Communication

Des procédures de communication documentées doivent être conservées dans un lieu accessible à suivre en cas d'incident d'urgence, avec notamment :

- Processus de remontée, y compris hors des heures normales :
  - Quelle est la chaîne de commande ?
  - Qui le personnel doit-il appeler ?
  - Quand ?
- Liste de contacts pour le personnel hors des heures normales
- Liste de fournisseurs, experts, autorités locales, porte-parole pour la presse
- Coordonnées des voyagistes
- Règlement du site Web

Gestion des incidents

Quand un incident se produit, il est crucial de prendre le plein contrôle et de gérer la situation grâce à une communication efficace et à une distribution des informations. Pour cela, il faut absolument :

- Activer et mettre en œuvre les procédures d'urgence :
  - Qu'est-ce qui s'est passé et pourquoi ?
  - Qui y a participé, nombres concernés ?
  - Quel soutien est nécessaire ?
  - Réaction requise en cas d'urgence ?
  - Si possible, noter les mesures prises, obtenir des témoignages et photos
- Que le personnel s'acquitte du rôle qui lui a été attribué
- Fournir soutien et assistance aux clients et employés affectés
- Communiquer des informations et conseils aux clients non concernés
- Communiquer avec les voyagistes concernant les incidents et les mesures prises
- Mettre en place des mesures pour limiter les futurs incidents

Investigation des incidents

En cas d'incident, nous suggérons que les propriétaires / gérants mènent une investigation. Elle doit être effectuée par un consultant externe et non pas par le personnel de l'établissement. Selon le type d'incident, dans certains cas, les autorités locales du pays peuvent souhaiter effectuer l'investigation. De plus, les voyagistes peuvent vouloir envoyer un consultant en investigation d'incident à l'établissement afin de mener une investigation approfondie.

Quel que soit l'auteur de l'investigation, la direction et le personnel doivent accorder leur soutien et leur coopération complets à l'enquêteur.

Il est probable que l'enquêteur voudra voir des documents et demandera des détails. Afin de simplifier le processus, voici quelques types d'information non exhaustifs que l'investigateur pourra demander à son arrivée.

Incendies

- Copie du certificat incendie de l'établissement
- Copie des journaux tenus par la direction sur les tests et l'entretien de l'alarme, de l'équipement et de l'éclairage d'urgence
- Copie des journaux tenus par la direction sur la formation du personnel à la sécurité incendie
- Copie des rapports d'inspection anti-incendie et/ou évaluations de risques effectués dans l'établissement
- Copie des plans de l'établissement (de préférence 1:100)
- Nom des employés qui ont assisté aux débuts de l'incident ; ces personnes doivent pouvoir être interrogées
- Nom des clients qui ont assisté aux débuts de l'incident ; coordonnées pour les interroger
- Recueil des articles sur les médias et les réseaux sociaux.

© 2023 ABTA - The Travel Association

- Nom et emplacement des services d'urgence qui sont intervenus
- Coordonnées du laboratoire médico-légal local éventuel dans la station
- Copie de toute déposition de témoin et de tout rapport de police officiel
- Notes sur les exercices d'évacuation incendie / urgence menés avant l'incident

Incident d'hygiène / épidémie d'intoxication alimentaire

- Copie du journal sur les problèmes sanitaires ou des rapports sanitaires. Il doit y avoir, au minimum, le nombre de clients affectés, leur nom (en spécifiant enfant / adulte), le nom du voyagiste, la référence de réservation, la date d'arrivée, la date d'apparition des symptômes, les symptômes, la durée de la maladie et les coordonnées du personnel médical éventuellement consulté.
- Coordonnées des clients qui ont consulté un médecin ou ont été hospitalisés, avec la confirmation du diagnostic à ce jour
- Bref récit du point de vue de l'établissement
- Coordonnées du médecin qui est intervenu. Il peut être nécessaire de l'interroger.
- Rendez-vous avec le gérant de l'établissement et tout le personnel concerné pour les interroger.
- Informations sur toute investigation indépendante effectuée par les autorités sanitaires locales.
- Résultats des prélèvements éventuellement analysés de manière indépendante.
- Recueil des articles sur les médias et les réseaux sociaux.
- Accès à toutes les zones de livraison, stockage, préparation et service d'aliments. Examen de l'ensemble des piscines, installations aquatiques, climatiseurs et arrivées d'eau potable.
- Accès à / examen de tous les règlements et procédures écrits relatifs à la santé et à l'hygiène, y compris la documentation HACCP (journal des températures, programmes de nettoyage, journal des piscines, etc).
- Copie des rapports d'inspection d'hygiène effectués dans l'établissement.
- Informations sur les mesures prises par l'établissement suite aux recommandations de la dernière inspection.

Incident lié aux combustibles et aux énergies

- Copie du certificat local sur les combustibles de l'établissement.
- Informations sur la méthode de stockage de gaz (ville / cuve / bouteille, etc.).
- Informations sur les appareils à combustible de l'établissement.
- Copie des rapports d'inspection sur les combustibles effectués dans l'établissement.
- Informations sur les mesures prises par l'établissement suite aux recommandations de la dernière inspection.
- Bref récit du point de vue de l'établissement.
- Recueil des articles sur les médias et les réseaux sociaux.
- Nom et emplacement des services d'urgence qui sont intervenus.
- Coordonnées du personnel médicolégal éventuellement disponible à la station.
- Accès à l'ensemble de l'établissement (à des fins d'inspection).
- Accès à toute procédure de sécurité écrite liée aux combustibles et à l'énergie (à des fins d'inspection) qui était en place au moment de l'incident.

SEIZE : GESTION ET INVESTIGATION DES INCIDENTS

Épidémie ou pandémie

- Informations sur l'épidémie suspectée
- Communications avec les autorités sanitaires publiques et mesures prises
- Récit des événements (heures, dates, etc.) et justificatifs à inclure, tels que :
  - programme de contrôle des infections et mesures de prévention de la propagation des infections (PPI)
  - mesures de quarantaine ou de confinement pour les clients et employés affectés.
- Exemplaires de documents tels que le journal de maladie du personnel / des clients, protocoles de nettoyage, etc.
- Recueil des articles sur les médias et les réseaux sociaux
- Communications avec les clients
- Communications avec les voyagistes et les partenaires.

Incident lié à la sécurité

- Rapport d'incident du responsable de la sécurité ou de tout autre employé désigné.
- Copie des rapports de police et dépositions de témoin.
- En cas d'incident dans une pièce spécifique, des cartes clés sont-elles fournies et qui y a accès.
- Copie de l'accès à l'établissement en véhicule.
- Enregistrements de télésurveillance liés à l'incident.
- Copie de tous les journaux sur la gestion de la sécurité.
- Rapports d'audit de sécurité externes.
- Personnel de sécurité sur place au moment de l'incident.
- Manuel et procédures de sécurité.
- Rapport d'incident du directeur de la sécurité ou d'un autre employé désigné : description, date / heure, cause, mesures prises, etc.
- Évaluations de sécurité effectuées en interne ou par des tiers compétents.
- Fouilles de tous les véhicules / piétons effectuées juste après l'incident. Informations sur la formation du personnel de sécurité.
- Informations sur la formation du personnel de sécurité.
- Recueil des articles sur les médias et les réseaux sociaux.

Incident de légionellose

- Coordonnées des clients et employés qui pourraient avoir la légionellose.
- Toute information provenant des hôpitaux ou autorités sanitaires locales sur des cas confirmés de légionellose durant les 2 années précédentes.
- Nom du responsable du contrôle des légionelles dans l'établissement.
- Copie du protocole de l'établissement sur le contrôle des légionelles.
- Plan / schémas à jour montrant l'emplacement des réseaux de distribution d'eau dans l'établissement.
- Informations sur la climatisation dans l'établissement.
- Informations sur les bassins de spa, jacuzzis, fontaines et autres éléments aquatiques décoratifs de l'établissement.
- Résultats de toutes les analyses d'eau entreprises par l'établissement, des consultants externes ou les autorités locales.
- Mesures de chlore et températures liées à toutes les arrivées d'eau chaude et à la climatisation.
- Informations sur toutes les arrivées d'eau, y compris temporaires.
- Informations sur les travaux de construction ou de rénovation entrepris récemment.
- Informations sur les emplacements / machines probablement associés au problème.
- Informations sur les fabricants / installateurs de climatisation et d'approvisionnement en eau.
- Informations sur toute investigation des autorités locales ou consultants locaux menée après l'incident.
- Accès à toutes les zones de l'établissement liées au stockage et à la distribution de l'eau, et à la climatisation.

© 2023 ABTA - The Travel Association

- Bref récit du point de vue de l'établissement et du voyagiste.
- Recueil des articles sur les médias et les réseaux sociaux.
- Copie des rapports d'inspection sur les légionelles effectués dans l'établissement.
- Informations sur les mesures prises par l'établissement suite aux recommandations de la dernière inspection.

Accident de la circulation (ex. accident de car) – transports appartenant à / utilisés par l'établissement

- Accès (à des fins d'inspection) à la scène de l'accident.
- Accès (à des fins d'inspection) au(x) véhicule(s) endommagé(s), généralement conservés en lieu sûr après avoir été retirés de la scène de l'accident. Il est souvent nécessaire d'obtenir une permission d'inspecter le véhicule auprès des autorités de police.
- Copies de tous les documents de révision, entretien et réparation auprès de l'utilisateur du/des véhicules.
- Accès aux données des véhicules pour les trajets en question et les 14 jours précédents / registres d'heures de conduite pour ces périodes (et pour le 2e chauffeur éventuel).
- Copie des documents du conducteur, y compris de son permis de conduire.
- Rendez-vous pour interroger le conducteur.
- Nom des passagers et sont-ils disponibles pour un entretien.
- Consultation des dépositions déjà obtenues par la police locale (si possible).
- Consultation des photos ou vidéos déjà obtenues par la police.
- Bref récit du point de vue des fournisseurs.
- Copie de toute déposition de témoin et de tout rapport de police officiel
- Recueil des articles sur les médias et les réseaux sociaux

Incident de sécurité maritime

- Accès (à des fins d'inspection) au bateau.
- Accès à toute procédure de sécurité écrite (à des fins d'inspection) qui était en place au moment de l'incident.
- Copie des documents d'enregistrement, d'assurance et permis du bateau.
- Informations sur les équipements de sécurité et navigation à bord.
- Informations sur les canots / radeaux / gilets de sauvetage fournis.
- Entretien avec l'utilisateur et/ou le propriétaire du bateau.
- Entretien avec le capitaine ou la personne aux commandes du bateau au moment de l'incident.
- Entretien avec l'équipage concerné.
- Réunion avec les gardes-côte et/ou les services d'urgence concernés.
- Informations sur les autres bateaux éventuellement impliqués et coordonnées des témoins.
- Entretien avec l'équipage concerné à bord.
- Entretien avec l'équipage concerné à terre.
- Bref récit du point de vue du voyagiste.
- Nom et emplacement des services d'urgence qui sont intervenus.
- Coordonnées du laboratoire médico-légal local éventuel dans la station.
- Copie de toute déposition de témoin et de tout rapport de police officiel.
- Recueil des articles sur les médias et les réseaux sociaux

Notes

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION DIX-SEPT

Catastrophes naturelles



Introduction

En raison de leur emplacement, des destinations peuvent être affectées par des catastrophes naturelles comme les ouragans, inondations, tremblements de terre, raz-de-marée, avalanches, etc.

La section « Catastrophes naturelles » de ce guide technique a pour but d'aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs associés à identifier les principaux composants de la gestion des catastrophes naturelles.

La façon dont les prestataires d'hébergement touristique traitent les crises peut protéger la réputation de leur entreprise et donner confiance aux clients et employés durant les périodes difficiles.

Dans le cadre des procédures de gestion de l'hygiène et de la sécurité de l'établissement, il doit y avoir un plan de gestion documenté des catastrophes.

Avoir mis en place un système testé, adéquat pour la taille et l'échelle de l'établissement, aidera les prestataires d'hébergement à gérer les catastrophes naturelles éventuelles.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Préparation des catastrophes naturelles

Pour se préparer à ces éventualités, il faut préparer un plan documenté tenant compte des plans de crise nationaux, régionaux et locaux qui déterminent les mesures à prendre en cas d'incident.

Ce plan peut inclure (sans limitation) :

- Procédures d'évacuation : lieu où les clients seront mis à l'abri après avoir été déplacés ou, s'ils restent sur place, mesures spéciales à prendre pour assurer la sécurité des clients
- Formation du personnel, attribution des rôles et responsabilités
- Plans pour obtenir du personnel d'urgence si le personnel habituel ne peut pas se rendre à l'établissement. De plus, la santé du personnel peut être affectée par une perturbation des infrastructures de santé publique dans les zones où il habite.
- Recours à des générateurs en cas de panne de courant.
- Mesures à prendre pour traiter les problèmes de santé principaux qui peuvent se produire, par exemple :
  - Interruption de l'approvisionnement en eau potable, son traitement, panne du système de distribution ou contamination des cuves de stockage
  - Perturbations dans une partie des réseaux d'élimination et de traitement des eaux usées
  - Perturbations dans le stockage et l'élimination des déchets solides
  - Perturbations de l'environnement qui peuvent affecter le contrôle des animaux nuisibles, des rongeurs, etc. et les populations d'insectes, notamment les moustiques
  - Perturbations du réseau électrique. L'établissement peut sembler avoir un fonctionnement normal, mais il peut provenir d'un générateur de secours qui n'alimente pas tout l'équipement électrique : réfrigérateurs, congélateurs, etc.
  - Si le stockage du froid est interrompu pendant une période trop longue
  - Traitement et distribution de l'eau, et stations d'épuration qui dépendent de l'électricité
  - Approvisionnement suffisant en combustibles jusqu'au retour de l'approvisionnement normal
  - Le fonctionnement des piscines peut être affecté
  - Inondation de l'établissement, aires de stockage des aliments, contamination des eaux usées, sécurité électrique, systèmes incendie
  - Manque de provisions alimentaires

Une copie un plan doit être mise à la disposition des voyagistes sur demande.

Réaction de crise aux catastrophes naturelles

Si un établissement est affecté par une catastrophe naturelle, il doit être envisagé d'inclure les informations suivantes dans le programme de nettoyage post-catastrophe, qui ne sont pas exhaustives. En effet, ce programme doit tenir compte de tous les aménagements de l'établissement.

Si l'établissement est endommagé, il est impératif que le prestataire soit réaliste : le fonctionnement normal peut-il continuer pendant la rénovation ou bien, après consultation avec les voyagistes, est-il nécessaire de placer les clients dans d'autres bâtiments et d'arrêter l'activité jusqu'au rétablissement du fonctionnement normal ?

Ces informations ne remplacent pas les informations de sécurité provenant d'autres sections de ce guide technique. Elles doivent être utilisées en conjonction avec les informations normales sur la santé et la sécurité.

- Initialement, l'établissement doit être inspecté par des techniciens internes afin d'établir l'étendue des dommages, suite à la catastrophe naturelle.
- Il peut sembler approprié de demander à un ingénieur structurel externe d'évaluer l'établissement, afin qu'il indique les travaux nécessaires pour assainir la structure.

DIX-SEPT : CATASTROPHES NATURELLES

Structure

- Le bâtiment ne doit avoir aucun dommage structurel grave. Tout espace inadéquat ou inutilisable doit être condamné et considéré inaccessible pour les clients et employés jusqu'à la fin des travaux.
- Toutes les zones endommagées doivent être évaluées, condamnées et protégées jusqu'à la fin des travaux.
- La solidité et la fixation au bâtiment de tous les balcons doit être vérifiée.
- Les dommages éventuels de toutes les fenêtres et portes en verre doivent être vérifiés. Les cadres endommagés et les vitres fendues doivent être remplacés.
- Aucun couloir, escalier ou allée ne doit avoir de dommages physiques ni gêner le mouvement des clients.
- L'ensemble des sièges, tables et équipements de plage doivent être propre, sans fissures et en bon état.
- Tous les éléments décoratifs doivent être en bon état, sans danger / instabilité causé(e) par la catastrophe naturelle.
- Les zones suivantes doivent être en bon état et ne présenter aucun danger :
  - Toutes les entrées
  - Tous les espaces publics où les clients se rassemblent : bars, restaurants, divertissements, atrium, etc.
  - Terrain de l'établissement
  - Espace de plage

Incendie

- Toutes les voies d'évacuation doivent être faciles d'accès et disponibles. Les portes anti-feu et les portes de sortie doivent être faciles à ouvrir.
- Le système d'alarme incendie doit être testé et entièrement opérationnel.
- Les détecteurs de fumée doivent être testés et entièrement opérationnels.
- Tous les points « briser la vitre » doivent être vérifiés : le verre doit être intact.
- Le panneau des alarmes doit être vérifié par un technicien compétent pour vérifier qu'il est pleinement opérationnel.
- La pleine pressurisation de toutes les lances à incendie doit être vérifiée.
- Un nombre suffisant d'employés en place doivent avoir reçu la formation requise sur les procédures de sécurité, y compris sur les incendies.



© 2023 ABTA - The Travel Association

Eau

L'alimentation ininterrompue en eau doit être vérifiée dans l'ensemble de l'établissement, qu'elle provienne d'une citerne, du réseau, d'un forage ou de cuves.

- Il doit y avoir une quantité suffisante d'eau pour faire face aux besoins de l'établissement, du personnel et des clients.
- Il est vital d'analyser régulièrement des échantillons d'eau, pour vérifier qu'elle reste de bonne qualité.
- Tous les lieux de stockage d'eau sur site doivent être examinés pour vérifier que l'eau et le système peuvent être utilisés sans risques. Si le stockage de l'eau est incorrect, l'unité doit être vidée et un programme approfondi de nettoyage et de désinfection doit être entrepris immédiatement. Les mesures prises, leur date et leur heure doivent être notées et les informations conservées.
- Tout traitement supplémentaire de l'eau stockée doit être noté sur un document à conserver.
- Tous les combustibles et les produits chimiques utilisés pour le traitement de l'eau doivent être stockés et étiquetés correctement.

Animaux nuisibles

Les procédures contre les animaux nuisibles doivent être examinées pour veiller à ce que le système reste efficace. En cas de problème dans la procédure, un expert en animaux nuisibles doit rectifier le problème immédiatement pour veiller à ce que les infestations n'apparaissent à aucun endroit de l'établissement et des terrains environnants.

Déchets

Tous les systèmes de stockage, élimination et traitement des eaux usées ou des déchets sur site doivent être examinés pour vérifier leur efficacité. Si ces systèmes ont des défaillances, un technicien compétent doit les résoudre immédiatement. Les défaillances identifiées et les mesures prises (avec date et heure) doivent être notées sur un document à conserver.

- Le retrait sans risque des déchets doit être prévu afin de protéger la santé publique.
- Tous les combustibles et les produits chimiques utilisés pour le traitement de déchets doivent être stockés et étiquetés correctement.

Alimentation électrique

Toutes les alimentations et prises électriques doivent être vérifiées par un technicien compétent et les inspections doivent être notées sur un document à conserver.

- Tous les générateurs doivent être examinés par un technicien compétent pour veiller à ce qu'ils fonctionnent correctement.
- Les combustibles des générateurs doivent être stockés correctement et en quantité suffisante.
- Les défaillances identifiées doivent être rectifiées immédiatement. Les défaillances identifiées et les mesures prises (avec date et heure) doivent être notées sur un document à conserver.

DIX-SEPT : CATASTROPHES NATURELLES

Piscines

Si les piscines et installations aquatiques sont contaminées, elles doivent être soigneusement nettoyées de tout sable ou débris et désinfectées afin qu'elles fonctionnent conformément aux instructions du fabricant. Il faudra pour cela peut-être les vider et les désinfecter totalement.

- Des échantillons bactériologiques d'eau doivent être prélevés. Les informations doivent être notées sur un document à conserver.
- Il est essentiel de vérifier régulièrement les niveaux de chlore, de désinfectant et de pH. Toutes les vérifications et mesures prises doivent être notées sur un document à conserver.
- Le contour de la piscine doit être sans débris, feuille, carrelage cassé, dommage ou autre danger similaire.
- En cas de contamination par les toilettes en bord de piscine ou d'autres eaux usées, la piscine doit être fermée et des mesures prises immédiatement pour bloquer les fuites d'eaux usées. Il faut suivre les procédures de gestion des incidents fécaux. Voir la section 4 sur la sécurité à la piscine.
- Les toilettes des piscines doivent être en bon état de marche, avec de l'eau courante chaude et froide, du savon et une solution de séchage des mains.
- La construction des bars et restaurants de piscine doit être vérifiée (pas de carrelage, brique ou structure mal fixé(e)), sans dommages ni autres dangers similaires.
- Les machines et équipements de piscine doivent être inspectés pour vérifier qu'ils n'ont subi aucun dommage. Les dommages et pannes éventuels doivent être rectifiés pour garantir la qualité de l'eau avant de rendre la piscine disponible.
- Il faut vérifier que les emballages de tous les produits chimiques sont en bon état. Les produits endommagés doivent être jetés conformément aux instructions du fabricant.
- Les déversements chimiques éventuels doivent être nettoyés conformément aux instructions du fabricant.

Systèmes de gestion

Il est essentiel de surveiller constamment la santé du personnel. Les employés malades qui se présentent au travail doivent être priés de rentrer chez eux jusqu'à ce qu'ils soient considérés aptes au travail par un médecin.

Il doit y avoir assez d'employés pour assurer le bon fonctionnement de l'établissement. Si c'est impossible, les voyagistes doivent en être avisés et d'autres dispositions doivent être prises.



© 2023 ABTA - The Travel Association

Cuisine

Tous les espaces de préparation, stockage et conservation d'aliments doivent être soigneusement nettoyés et désinfectés avec des produits chimiques appropriés, à la dilution adéquate, conformément aux instructions du fabricant.

- L'établissement doit avoir mis en place un règlement permettant de limiter les gaspillages d'aliments, tout en veillant à ce qu'ils puissent être consommés sans risques.
- Les espaces de stockage secs, frais et congelés doivent être satisfaisants et tous les aliments doivent être consommables sans risques.

Des procédures de rotation des stocks doivent être en place, notamment pour les aliments périssables. L'utilisation et la réception des aliments doivent être notées soigneusement pour montrer une bonne rotation des stocks.

- Les aliments frais, secs ou en boîte endommagés ou périmés doivent être jetés. Les aliments jetés doivent être notés sur un document à conserver en cas d'inspection.
- Les aliments décongelés doivent être utilisés immédiatement ou jetés, jamais recongelés.
- Les températures doivent être surveillées dans tous les espaces de stockage, préparation et conservation d'aliments afin de préserver l'innocuité plutôt que la qualité des aliments.
- En cas de panne de courant, si la qualité et l'innocuité des aliments a été compromise, d'autres dispositions doivent être prises pour stocker des aliments en bon état afin de nourrir les clients. Si, après la crise, l'établissement ne dispose pas de générateurs, il faut envisager d'en installer.

Il doit y avoir une procédure pour veiller à ce que le personnel vérifie que tous les équipements des espaces de préparation d'aliments sont en bon état et opérationnels.

Les pratiques de travail normal doivent être maintenues, pour que les systèmes HACCP ne soient pas compromis. Les documents correspondants doivent être conservés pour le prouver.

Espaces environnants

Les routes menant à l'établissement doivent être en bon état et pouvoir être utilisées sans obstruction.

- Les éléments qui, en chemin, peuvent choquer, doivent être signalés au voyagiste, qui peut décider d'emprunter un autre itinéraire non affecté par la catastrophe naturelle pour acheminer les clients.
- Si la plage municipale est affectée par la catastrophe naturelle et devient inutilisable, ces informations, ainsi que les informations obtenues auprès des autorités sur l'élimination des débris et la réouverture de la plage, doivent être transmises au voyagiste.
- Les équipements de stations doivent être en bon état structurel, sans risques pour les usagers.
- Suite à une catastrophe, il faut évaluer l'atmosphère générale de l'espace environnant, pour vérifier si la présence de touristes ne risque pas de créer des problèmes pour la communauté locale.

DIX-SEPT : CATASTROPHES NATURELLES

Notes

© 2023 ABTA - The Travel Association

SECTION DIX-HUIT

Sécurité des villas



Introduction

La section Sécurité des villas de ce guide technique a pour but d'aider les prestataires d'hébergement touristique et autres fournisseurs associés à identifier les principaux composants de la sécurité des villas.

Notez que la législation locale peut empêcher la mise en œuvre de certaines recommandations. Dans ces cas-là, les prestataires de voyage peuvent accepter les normes locales et évaluer si elles apporteront une protection adéquate aux clients hébergés.

Nous sommes conscients que, dans certains cas, le fait qu'un bâtiment soit classé ou fasse l'objet d'obligations de préservation peut réduire la sécurité à un niveau inacceptable. Il peut alors être possible d'introduire des mesures temporaires qui ramèneront la sécurité à un niveau raisonnable.

Si un bâtiment est conforme aux composants techniques, il peut être considéré comme acceptable. Cependant, les prestataires d'hébergement qui ne peuvent pas faire la preuve d'une gestion suffisante de la sécurité des villas doivent consulter un spécialiste et, si possible, moderniser leurs installations et processus.

Toute personne utilisant ce guide doit demander conseil à un spécialiste des villas sur les domaines qu'elle n'a pas entièrement compris.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Responsabilité de la direction

Les propriétaires et gérants de villas sont chargés de la sécurité de leurs villas et équipements. Ils doivent vérifier que les employés chargés des villas sont compétents, reçoivent la formation appropriée et que des procédures documentées mises en place sont appliquées.

Licences et certifications

Les hébergements doivent être gérés conformément aux obligations juridiques de leur pays. Si le pays où se trouve l'hébergement l'exige, le prestataire doit avoir une licence en cours de validité émise par une agence de certification reconnue ou une autorité locale adéquate.

Tous les équipements, y compris les piscines, doivent être conformes aux exigences locales / nationales.

Sécurité générale

Tous les escaliers de l'établissement (internes ou externes) doivent être munis d'une rampe ou autre sorte de barrière. Si un escalier mesure au moins 1,2 m de large, une rampe doit être prévue de chaque côté.

- Il ne doit pas y avoir d'écart supérieur à 10 cm dans les rampes / barrières (y compris pour le palier en haut de l'escalier).
- Les escaliers et barrières de couloir doivent être :
  - De hauteur suffisante (minimum 90 cm). Cependant, pour les bâtiments neufs ou à rénover, la hauteur des balustrades protégeant les couloirs et passages doit être portée à 1,1 m.
  - De construction solide
  - Avoir des écarts de moins de 10 cm entre les barreaux.

Les murs, parapets et balustrades des allées et terrasses publiques doivent avoir plus de 1 m de hauteur entre le sol et le haut du mur / parapet ou la balustrade et les écarts doivent être inférieurs à 10 cm. Il ne doit pas y avoir d'éléments permettant de grimper dessus à la base du mur, du parapet ou de la balustrade.

- Il ne doit pas y avoir de moquettes mal posées (ou autre risque de trébuchement) dans la villa.
- Le bâtiment doit être maintenu en bon état et sans humidité.
- Tous les espaces doivent être bien éclairés, y compris le jardin et la piscine.
- La décoration et les aménagements de la villa doivent être en bon état.
- S'il est permis de fumer, des cendriers doivent être prévus en nombre suffisant.
- Toutes les portes externes doivent pouvoir être verrouillées et les fenêtres fermées afin d'empêcher l'accès par des intrus.
- Le bon état des portails et objets accessoires doit être vérifié régulièrement. Si certains portails sont électriques, les instructions doivent être écrites en anglais et autre langue appropriée pour les clients.



Balcons

Les balcons doivent être bien construits, avec une balustrade d'au moins 1 m de haut, sans installation pouvant inciter un jeune enfant à monter dessus. Les balustrades de moins de 1 m de haut sont dangereuses et doivent être augmentées pour réduire les risques.

Pour les bâtiments existants, une balustrade d'une hauteur de 1 m est suffisante pour les balustrades existantes. Pour les bâtiments neufs ou à rénover, la hauteur des balustrades doit être portée à 1,1 m.

- Les écarts des balustrades de balcon doivent empêcher le passage d'une sphère de 10 cm. Les enfants risquent de coincer leur tête entre les barreaux en la passant dans les écarts. Les écarts importants risquent de laisser passer un petit enfant tout entier.
- En cas d'écart vertical ou horizontal important, les balustrades doivent être modifiées pour que les écarts soient inférieurs à 10 cm.
- Les balcons doivent être de bonne construction et être robustes, sans métal rouillé ni bois vermoulu. Il faut vérifier qu'il n'y a pas de rouille aux points de fixation des balcons au bâtiment et vérifier que les balustrades ne sont ni lâches ni endommagées. Quelques balustrades de balcons neufs ou rénovés ont des panneaux en verre ou en plexiglas. Il faut vérifier qu'ils sont bien fixés et dépourvus de fissures. Les panneaux endommagés doivent être remplacés.

Remarque : Pour plus d'informations sur les marches du balcon, veuillez consulter la section 5 Sécurité générale section.

Portes en verre, fenêtres et séparations

Les grands panneaux en verre des espaces publics et des hébergements, tels que les patios et les balcons, peuvent être dangereux. Les personnes peuvent ne pas les voir et s'y cogner. Les grands panneaux en verre doivent être rendus visibles dans tout le bâtiment en plaçant dessus des autocollants ou autres éléments permettant de les voir. Ces autocollants doivent être placés :

- À la hauteur des yeux d'un adulte (environ 1,5 m)
- À la hauteur des yeux d'un enfant (environ 80 cm)

Les vitres doivent être bien fixées dans les cadres des portes et des fenêtres.

Toutes les portes de balcon doivent avoir une poignée à l'intérieur et à l'extérieur pour faciliter l'ouverture et la fermeture.

- Le risque peut être encore réduit si tous les éléments et portes en verre sont robustes et si la vitre doit être bien fixée dans les cadres de porte de balcon et de fenêtre.

Les fenêtres, en raison de leur emplacement et de leur taille, peuvent avoir des mécanismes d'ouverture de sécurité pour empêcher leur ouverture complète.

Moyens d'évacuation

Toutes les portes doivent être faciles à ouvrir, depuis l'intérieur, en permanence, et doivent toujours être dépourvues d'obstruction.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Avertissement incendie

Des détecteurs de fumée de type domestique doivent être installés dans les villas. Pour éviter les fausses alarmes, ils doivent être situés dans un lieu adéquat, et non pas à proximité immédiate du lieu de cuisson des aliments.

- Tous les détecteurs de fumée sur piles doivent être testés une fois par semaine pour vérifier qu'ils fonctionnent correctement.
- Tous les détecteurs de fumée doivent être passés à l'aspirateur deux fois par semaine, pour éliminer la poussière des capteurs.
- Un moyen adéquat pour appeler à l'aide doit être fourni : alarme manuelle, téléphone, numéros de contact d'urgence, etc.

Équipement anti-incendie

Une couverture anti-feu doit être prévue lorsqu'il est autorisé de faire cuire des aliments. Elle doit être placée sur un mur, à un endroit facile d'accès à tout moment.

Un extincteur généraliste, de taille suffisante, doit être prévu. L'extincteur doit faire l'objet d'une vérification annuelle.

Panneaux et notifications

Un panneau indiquant les mesures à prendre en cas d'urgence doit être placé à l'arrière de la porte d'entrée ou dans le livret des villas. Il doit inclure des numéros de contact, y compris l'adresse de la villa et les numéros des services d'urgence.

- Le cas échéant, les directions doivent être précisées.

Remarque : Voir la section 2 sur la sécurité anti-incendie.

Combustibles et énergie

- Tous les appareils de chaudière et chauffage, ainsi que leurs tuyaux et conduits, dans l'ensemble de l'établissement, doivent fonctionner correctement et sans risque, être maintenus en bon état et être inspectés tous les ans par une personne compétente.
- Les révisions et mesures correctives doivent être consignées sur un document.
- Ce document doit être conservé au moins six ans et être à la disposition des voyagistes sur demande.
- Si la cuisson peut être faite au gaz, l'appareil doit être équipé de brûleurs et de boutons marche/arrêt.
- Les appareils de cuisson doivent être situés dans un lieu plan, stable et sécurisé, à l'écart des matériaux combustibles (rideaux, etc.).
- Toutes les bouteilles de gaz doivent être conservées dans un lieu bien aéré, qui permet un accès facile aux branchements et aux appareils de régulation, pour faire des remplacements en limitant la gêne pour l'installation ou l'équipement accessoire. Quand la bouteille est placée dans un compartiment, un niveau de ventilation faible adéquat doit être prévu pour empêcher l'accumulation de gaz.
- Pour les installations de GPL, le tuyau de gaz flexible branché reliant une bouteille de gaz ou le gaz de ville à l'appareil ne doit pas être périmé. Notez que certains pays indiquent la date d'expiration tandis que d'autres indiquent la date de fabrication. Dans ce dernier cas, les années doivent être ajoutées pour calculer la date d'expiration, qui doit être maximum 5 ans après la date de fabrication.
- Le tuyau de gaz flexible entre la bouteille de gaz ou le gaz de ville doit être fixé avec des fixations adéquates aux deux extrémités.
- Le tuyau de gaz flexible et les branchements entre la bouteille de gaz ou le gaz de ville et l'appareil à gaz doivent être inspectés régulièrement et remplacés en cas de :
  - **Dommages physiques :** coupures ou usure, fentes, étirement, aplatissement, torsion et, selon les cas, joints manquants ou usés, branchement endommagé, etc.
  - **Détérioration environnementale :** raideur, fissure, décollement du revêtement, dégradation chimique, ex. amollissement du revêtement externe par contact avec de l'huile, etc.
  - **Problème de tuyau :** cloques, points mous, cassures et, pour les branchements pré-assemblés, rouille ou relâchement des fixations du tuyau, etc.
- Des instructions claires pour les clients doivent être données en anglais et autres langues appropriées, pour tous les appareils à gaz.
- Tous les circuits électriques, prises et appareils de l'établissement doivent être maintenus en bon état. Les révisions et mesures correctives doivent être consignées sur un document, qui doit être conservé au moins trois ans et être à la disposition des voyagistes sur demande.

Remarque : Voir la section 7 sur les combustibles et l'énergie.

Éclairage d'urgence

Une torche ou une lampe frontale doit être fournie pour faciliter l'évacuation du bâtiment en cas d'urgence.

Cuisine et salle à manger

Tous les équipements et appareils de cuisine doivent être installés et entretenus conformément au mode d'emploi.

Les instructions écrites doivent être données en anglais et autres langues appropriées pour l'utilisation des équipements (lave-linge, cuisinière, etc.).

Des poubelles à couvercle doivent être prévues dans la cuisine.

Tous les espaces de stockage d'aliments doivent être propres, secs et sans signes d'animaux nuisibles : blattes, fourmis, etc.

Les réfrigérateurs et congélateurs doivent être en bon état, y compris les joints de porte, qui doivent être propres et bien ajustés.

Les appareils électriques portables tels que les bouilloires, fers à repasser, grille-pain, etc. doivent être vérifiés par une personne compétente, tous les ans, conformément aux instructions du fabricant, pour veiller à ce qu'ils fonctionnent correctement, sans fils abîmés.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Chambres et salles de bains

Les chambres et salles de bains doivent être propres et en bon état. Une procédure doit permettre de remplacer les éléments endommagés, et les actions doivent être notées sur un document à conserver.

- Tous les éléments de salle de bains et chambre doivent être bien fixés.
- Toutes les têtes de douche et robinets doivent être dépourvus de rouille et de sédiment.
- Il ne doit pas y avoir de carrelages détachés ou cassés.
- Les lavabos, baignoires, bacs à douche et toilettes doivent être tenus propres et sans fissures.
- À l'exception des prises pour rasoir, il ne doit y avoir aucune prise dans les salles de bains.
- Le cordon des sèche-cheveux doit être branché de manière permanente.
- Toutes les fenêtres et portes de balcon/ patio de chambre doivent être équipées d'un verrou.

Lits superposés

Tous les lits doivent être stables, notamment les lits superposés ou les lits à plus de 80 cm du sol.

- Un garde-fou doit être placé autour des lits superposés pour empêcher les enfants de chuter.
- Le matelas doit bien s'insérer dans le sommier, sans écarts entre les deux. La distance entre le haut du matelas et le haut des barreaux doit être inférieure à 16 cm.
- Les échelles d'accès doivent être bien fixées et ne doivent pas s'écarter ni se balancer. Les sillons des marches doivent s'écarter d'au moins 3 cm et les marches doivent être à moins 20 cm les unes des autres.
- Pour éviter de se coincer, il ne doit pas y avoir de vides de plus de 7,5 cm de large à la surface du sommier. Sur les autres parties du lit, les vides doivent être entre 6 et 7,5 cm. La seule exception est le vide situé en haut de l'échelle, pour permettre l'accès au lit, mais il ne doit pas faire plus de 30 cm de large.

Remarque : Voir la section 9 sur la sécurité générale.

Lits d'enfant

Si des lits d'enfant sont prévus pour les bébés et les jeunes enfants, une procédure doit permettre de vérifier leur adéquation.

- Ils doivent tous être propres, bien construits et entretenus régulièrement.
- Il est préférable qu'ils n'aient pas de roulettes. Si des roues sont présentes, un dispositif de blocage de roue doit être prévu.
- Les barreaux des lits pour bébé doivent être verticales et la distance entre elles ne doit pas être inférieure à 2.5 cm ni supérieure à 6.5 cm.
- Il doit y avoir au moins 50 cm entre le matelas et le haut des barreaux latéraux.
- Le matelas doit s'emboîter parfaitement dans la base du lit.
- Les matelas doivent être couverts d'une protection lavable. Les protections de matelas doivent être lavées soigneusement après utilisation.
- Le matelas doit être en bon état, sans déchirures ni fentes.
- Tous les matériaux doivent être non toxiques.

DIX-HUIT : SÉCURITÉ DES VILLAS

Chaises hautes

Les chaises hautes doivent être autonomes, avec des points d'attache, en bon état de marche.

- Elles doivent clairement porter l'âge et le poids autorisés et être en plastique résistant et durable.
- Il est préférable qu'elles n'aient pas de roues. Si des roues sont présentes, un dispositif de blocage de roue doit être prévu.
- Les chaises hautes doivent être bien construites, stables, sans bords et coins coupants ou pointus.
- Toutes les chaises hautes doivent être propres, désinfectées et bien entretenues.

Installations de loisirs

Toutes les installations de loisirs (barbecues, terrasses, mobilier de jardin, etc.) doivent être vérifiées régulièrement, en bon état et propres.

- Le mode d'emploi des barbecues et autres équipements extérieurs doit être en anglais.
- L'espace barbecue doit être à un endroit pratique et sûr, sans dangers tels que des arbres les surplombant. Le barbecue ne doit jamais être placé à l'intérieur de la villa.

Les aires de jeux éventuelles doivent être à un endroit sûr, loin des dangers électriques, de la circulation, etc.

- Si possible, une barrière ou un mur doivent être placés autour, avec un portail verrouillé la nuit.
- Le bon état des équipements de jeu doit être vérifié régulièrement.
- Toutes les réparations nécessaires doivent être effectuées immédiatement et les documents en attestant doivent être conservés.
- Tous les équipements de jeu doivent être régulièrement entretenus, révisés et en bon état.
- Les équipements de jeu doivent être assez espacés pour permettre la liberté de mouvement.
- La surface de jeu doit amortir les impacts et convenir aux enfants.
- Les animaux ne doivent pas y entrer.
- Elle ne doit contenir aucun déchet.
- Des panneaux bien visibles doivent y indiquer : « Les enfants doivent être surveillés en permanence par un adulte ».

Remarque : Des normes européennes (BS EN 1176 & BS EN 1177), qui ont été établies concernant l'utilisation sans risque des terrains de jeu, sont détaillées dans le code cité ci-dessus.

Caractéristiques de la piscine

Si le contour de la piscine comporte des aménagements comme des rochers décoratifs, vases, ponts ou autres objets proéminents, des panneaux « défense de plonger » doivent être ajoutés. Si possible, il vaudrait mieux supprimer entièrement ces objets proéminents.

Les pentes raides à partir de profondeurs où les adultes ont pied doivent être clairement indiquées à l'aide de lignes peintes et/ou flottantes en travers du haut de la pente, puis indiquées par des marquages de profondeur. Si possible, il vaudrait mieux supprimer entièrement ces pentes.

Plongeoirs / plateformes

Si possible, tous les plongeoirs doivent être retirés de la/des piscine(s).

- S'il existe un plongeoir de 1 m, la profondeur de l'eau sous le plongeoir doit être d'au moins 3,5 m. Cette profondeur doit être constante sur 5 m de longueur, avec au moins 9 m de longueur après le plongeoir.
- Une plateforme fixe de 1 m nécessite au moins 3,5 m d'eau au-dessous, avec 5 m de longueur, pour une longueur totale de 9 m après la plateforme.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Marquages de profondeur

Les marquages de profondeur, s'il y en dans la piscine, doivent :

- Être clairement visibles, non effacés ou délavés
- Être précis pour indiquer la profondeur de l'eau
- Être de taille adéquate (10 cm) et de fréquence adéquate (environ tous les 3 m)
- Indiquer où sont les changements de profondeur, légers ou soudains

En l'absence de marquages de profondeur, les clients doivent avoir un schéma indiquant l'agencement et les profondeurs de la piscine. Ce schéma pourrait être intégré au livret d'information des clients, qui doit être remis aux clients à leur arrivée.

Profondeurs de la piscine

Le franc-bord (distance entre le haut de l'eau et le haut du bord la piscine) ne doit pas mesurer plus de 30 cm, car il affecte la capacité des baigneurs à sortir de la piscine. Si le franc-bord est supérieur à 30 cm, il faut demander à un spécialiste comment le réduire.

- Lorsqu'il y a des changements soudains, où les baigneurs n'ont plus pied, il faut ajouter des panneaux ou mesures pour réduire le danger (lignes peintes ou flottantes, etc.) et la pente doit aussi être indiquée par l'utilisation de marquage supplémentaires de profondeur. Si possible, il vaudrait mieux supprimer entièrement ces pentes.
- Il doit être interdit de plonger du bord là où l'eau mesure moins de 1,5 m de profondeur et où il reste moins de 7,6 m de long. Des panneaux « Défense de plonger » doivent être bien visibles.

Environnement de la piscine

Les espaces situés près de la piscine doivent être aussi antidérapants que possible, pour limiter les glissades, trébuchements et chutes.

- Il ne doit y avoir aucun risque de trébuchement non mis en évidence sur le bord.
- Le carrelage qui borde la piscine ne doit être ni fissuré ni cassé. Des vérifications visuelles régulières doivent être effectuées. Tout carrelage fendu, cassé ou manquant doit être réparé ou remplacé.
- Un équipement de sauvetage facile d'accès et visible, tel qu'une gaffe ou une bouée, doit être placé près du bassin.

Installations et accessoires de piscine

Tous les accessoires tels que les lampes sous l'eau, lampes autour de la piscine, grilles, rampes, marches, couvercles, filtres, etc. doivent être en place, bien fixés et en bon état de marche.

- Il doit y avoir des moyens adéquats d'entrer et de sortir.
- Le bord des marches d'accès (pas des échelles) au bassin doit être mis en évidence.

Sorties de piscine

Veuillez consulter la section 4 Sécurité de la piscine pour obtenir des renseignements précis sur les sorties de piscine.

Entretien de la piscine et documents

La piscine doit être gérée conformément aux instructions du fabricant. En l'absence de manuel, il faut prévoir un règlement écrit sur la gestion de la piscine : conseils de dosage, tests et entretien, ainsi que les mesures à prendre si les résultats ne sont pas acceptables. Le personnel de la piscine doit pouvoir consulter ces informations en permanence.

- L'eau des bassins doit être transparente et le fond de l'eau doit être visible en permanence au point le plus profond.
- Les bassins doivent être nettoyés régulièrement (y compris la ligne de graisse).
- Un document doit attester du système de désinfection chimique en place.
- Les documents sur le dosage chimique doivent être disponibles en cas d'inspection. Ils doivent, au minimum, être signés par le responsable de l'entretien de la piscine, avec les dates, heures, produits chimiques utilisés, dosages et relevés.

Valeurs suggérées	
Chlore libre	Entre 1-2 mg/l (ppm)
Chlore combiné	Toujours moins de la moitié du chlore libre et jamais plus de 1 mg/l (ppm).
pH	Entre 7,2 et 7,6 (7,4 dans l'idéal)
Température	29°C-30°C (84°F-86°F)

- La salle des machines de la piscine doit être verrouillée en permanence.
- La salle des machines doit être propre et rangée en permanence.
- Les douches, y compris les pommes de douche et les bacs, doivent être nettoyés régulièrement. Le programme de nettoyage doit être noté sur un document qui doit être disponible en cas d'inspection.

Remarque : Voir la section 4 sur la sécurité à la piscine concernant la sécurité, la désinfection et la gestion de la piscine.

Bassins de spa et jacuzzis

Certaines villas et certains hébergements individuels peuvent avoir un bassin de spa domestique appelé jacuzzi. Ces équipements doivent être gérés par le propriétaire et le gérant des piscines conformément aux instructions du fabricant et les informations doivent être notées sur un document disponible en cas d'inspection.

- Les niveaux chimiques de l'eau du spa doivent être surveillés et les résultats consignés dans le journal de la piscine. Pour obtenir des informations sur le traitement de l'eau des spas, consultez le point 9 de la section « Légionellose » de ce chapitre.
- L'eau du spa doit être vidée une fois par semaine, ou plus si les changements de clients sont plus fréquents.
- Nettoyez régulièrement le bassin de spa au niveau de l'eau pour retirer tout amas graisseux.
- Toutes les buses d'entrée et de sortie doivent être en place pour réduire les risques de blocage.
- Tous les couvercles et grilles doivent être bien fixés.
- L'entrée et la sortie doivent être faciles (petites marches larges, petit franc-bord).
- Les bassins de spa doivent pouvoir être arrêtés en cas d'urgence.
- Les jeunes enfants ne doivent pas avoir le droit d'utiliser le bassin du spa, et les grands enfants doivent être surveillés.
- Des informations doivent être fournies au client concernant l'utilisation des installations, clairement indiquées dans le livret d'information des villas, ou à proximité de l'installation, afin d'informer les clients sur :
  - Durée maximale d'utilisation
  - Utilisation déconseillée aux femmes enceintes, aux personnes sujettes à l'hypertension, aux problèmes cardiovasculaires, etc.
  - Âge minimum d'utilisation et surveillance parentale obligatoire
  - Informations en cas d'urgence, qui doivent inclure un arrêt d'urgence
  - Température de l'eau, si elle est chauffée

Villas et bungalows au-dessus d'un plan d'eau libre

Les villas et bungalows au-dessus d'un plan d'eau libre donnent aux clients un accès direct au plan d'eau. ABTA propose un document sur les villas et bungalows au-dessus d'un plan d'eau libre, à utiliser en conjonction avec ce guide technique, disponible sur demande.

© 2023 ABTA - The Travel Association

Légionellose

Dans les villas, généralement, la zone de risque la plus courante est le système d'eau chaude, car la température peut être insuffisante pour prévenir la prolifération des bactéries dans le système. Les clients peuvent y être exposés dans des situations quotidiennes comme en prenant une douche ou en faisant couler un robinet. S'ils sont présents, les bassins de spa et les petites tours de refroidissement des climatiseurs peuvent aussi être des sources d'infection. Les systèmes d'eau froide, les fontaines et les systèmes d'irrigation peuvent aussi être des sources, dans une moindre mesure.

Il incombe au propriétaire de prendre les mesures nécessaires pour limiter le risque de légionellose.

Voir aussi « Faits sur la légionellose » et « Zones à risque » dans le chapitre « Légionellose ».

Recommandations de base pour les propriétaires et gérants de villas

1. Veiller à connaître votre rôle dans le contrôle des risques relatifs aux légionelles.
2. Maintenir une température élevée et la circulation de l'eau chaude en permanence : 50-60°C (des panneaux d'avertissement peuvent être placés près des robinets et douches, car cette température d'eau peut être trop chaude pour les mains plus de quelques secondes).
3. Veiller à ce que les chauffe-eau soient propres, bien entretenus et révisés au moins une fois par an et toujours avant le début de la saison.
4. Maintenir une température basse de l'eau froide en permanence. Elle doit être maintenue à une température inférieure à 25°C. Si cela ne peut être obtenu en raison du climat et si une partie du réseau d'eau froide ou de l'évacuation est au-dessus de cette température, un système de désinfection de l'eau froide doit être envisagé (chlore, etc.).
5. Faire couler tous les robinets et douches plusieurs minutes, au moins une fois par semaine, si les hébergements sont inoccupés ou avant leur occupation.
6. Détartrer et nettoyer les pommes de douche et les robinets.
7. Veiller à ce que les climatiseurs soient entretenus et révisés au moins une fois par an. Pour les tours de refroidissement, demander conseil à un spécialiste du traitement de l'eau et vérifier qu'un programme correct de contrôle des légionelles est en place.
8. Si l'établissement est saisonnier, désinfecter les réseaux d'eau froide et d'eau chaude avec des niveaux élevés de chlore (50 ppm pendant 2-4 heures) avant le début de chaque saison.
9. S'il y a un bassin de spa (aussi appelé jacuzzi), demander conseil à un professionnel des piscines pour mettre en place un programme correct de traitement de l'eau et de maintenance. De manière générale :
   - Il doit être traité continuellement avec 2-3 mg/l de chlore ou de brome. Les niveaux doivent être surveillés fréquemment, au moins une fois par jour.
   - Une partie de l'eau doit être remplacée régulièrement.
   - Les filtres à sable doivent être rétrolavés régulièrement.
   - Le système entier doit être nettoyé et désinfecté régulièrement, et toujours avant d'être occupé.
10. Noter vos tâches de prévention, y compris les relevés de traitement de l'eau comme la température et la concentration de chlore, et conserver ces documents.

Remarque : Voir la section 15 sur la légionellose. Voir la section 14 sur la prévention de la propagation des infections.

Notes

© 2023 ABTA - The Travel Association