

# PRINCIPES DE PROPRETÉ ET DE SÉCURITÉ

## DISCLAIMER

---

Chez FLI Group BV, nous nous soucions profondément des membres de notre équipe et de nos communautés dans et autour de nos hôtels. Nous faisons tout notre possible pour offrir aux clients et aux membres de l'équipe un environnement de travail sûr, accueillant et propre.

Ce document présente un résumé de ce que nous faisons pour assurer la sécurité de nos clients, des membres de notre équipe et de notre communauté. Outre ce résumé, chaque service opérationnel dispose de ses procédures détaillées de propreté et de sécurité, pour lesquelles nous fournirons des manuels et des programmes de formation adéquats.

Nous respecterons toutes les mesures gouvernementales et suivrons les autorités officielles et les normes des chaînes hôtelières internationales et continuerons d'apporter les modifications nécessaires ou appropriées à nos protocoles et procédures.

Veuillez noter que toute orientation fournie par les autorités officielles du gouvernement / de la santé publique remplace toutes les informations sur les meilleures pratiques contenues dans ce guide.

## CONTENU

---

1. SANTÉ DES EMPLOYÉS ET DES CLIENTS
2. PRODUITS DE NETTOYAGE ET PROTOCOLES
3. ORGANISATION DES ESPACES
4. DEPARTEMENTS OPERATIONNELS
5. OFFRE ALIMENTAIRE

## SANTE DES EMPLOYEES ET DES CLIENTS

---

La santé et la sécurité des membres de notre équipe et de nos clients est notre priorité numéro un. Afin de garantir un environnement de travail et d'accueil sûr, nous nous concentrerons sur :

**Distanciation physique (sociale).** Les hôtels seront organisés pour éviter l'encombrement et minimiser le risque et la propagation de l'infection. La distance sociale doit toujours être respectée dans la mesure du possible (1,5m) ou un masque doit être porté. Les clients et collègues seront invités à pratiquer l'éloignement physique dans les zones à risque telles que les zones de réception, les ascenseurs, les salles de réunion et les espaces communs par des dépliants d'information, des panneaux de signalisation, des marquages au sol, des pictogrammes et d'autres matériaux clairement affichés.

**Laver les mains.** Les membres de l'équipe seront invités à se laver les mains lorsqu'ils entrent dans l'hôtel et régulièrement pendant les heures de travail, ainsi qu'avant et après l'utilisation d'équipement. Les panneaux d'information rappelleront à l'équipe et aux clients les meilleures pratiques d'hygiène des mains.

**Désinfectant pour les mains.** Des désinfectants pour les mains à capteur seront disponibles aux principales intersections de l'hôtel et des désinfectants pour les mains seront disponible dans toutes les zones.

**Équipement de protection personnel.** Des EPI seront disponibles pour le personnel (masques et gants), ainsi que tous les produits de nettoyage nécessaires. Les EPI appropriés seront portés par tous les membres de l'équipe en fonction de leur rôle et de leurs responsabilités et conformément aux réglementations et directives du gouvernement. Une formation sur la manière d'utiliser et d'éliminer correctement tous les EPI sera organisée.

**Signalisation Front and Back of the House.** Il y aura des rappels de santé / hygiène / distance physique dans toute la propriété en utilisant des panneaux et des autocollants au sol.

**Formation COVID-19.** Tous les membres de l'équipe recevront une formation sur les protocoles de sécurité et d'assainissement COVID-19 avec une formation plus complète pour nos équipes en contacts fréquents avec les clients, notamment le service housekeeping, le département F&B, le service des espaces publics et d'entretien de l'hôtel.

**Préoccupations liées à la santé des employés et des invités.** Les membres de notre équipe ont reçu des instructions claires sur la façon de réagir rapidement et de signaler tous les cas présumés de COVID-19 sur la propriété aux services de santé locaux. Les membres de l'équipe doivent rester à la maison s'ils ne se sentent pas bien avec symptômes de COVID-19 et doivent contacter un responsable s'ils remarquent un collègue ou un client avec des symptômes connus de COVID-19.

**Notification de cas.** Si nous sommes alertés d'un cas présumé de COVID-19 dans une propriété, nous travaillerons avec les services de santé locaux pour suivre les actions recommandées appropriées.

## PRODUITS DE NETTOYAGE ET PROTOCOLES

---

Nos hôtels utilisent des produits et protocoles de nettoyage conformes aux directives officielles et dont l'utilisation est approuvée et efficace contre les virus, les bactéries et autres agents pathogènes aéroportés et sanguins. Nous travaillons avec nos fournisseurs, partenaires de distribution et fournisseurs pour assurer un approvisionnement ininterrompu de ces produits de nettoyage et des EPI nécessaires.

**Espaces publics et espaces communs.** La fréquence de nettoyage et de désinfection a été augmentée dans tous les espaces publics en mettant l'accent sur les surfaces de contact fréquentes, y compris, mais sans s'y limiter, les comptoirs d'enregistrement à la réception, les bureaux, les ascenseurs et les boutons d'ascenseur, les poignées de porte, les toilettes publiques, les clés de chambre et serrures, terminaux de paiement, mains courantes d'escalier, équipement de gymnastique, surfaces de salle à manger et coins salon. Pendant les pauses, si possible, les espaces de travail seront désinfectés. Des poubelles seront fournies pour éliminer les déchets afin de garder l'espace de travail propre.

**Chambres.** Des protocoles de nettoyage et de désinfection de pointe sont utilisés pour nettoyer les chambres, en accordant une attention particulière aux éléments très tactiles, notamment les télécommandes de télévision, les sièges et poignées de toilettes, les poignées de porte et de meuble, les robinets d'eau, les tables de nuit, les téléphones, les panneaux de commande dans la chambre, interrupteurs d'éclairage, panneaux de contrôle de la température et porte-bagages.

**Blanchisserie.** Tout le linge de lit et le linge continueront d'être lavés à haute température. Un couvercle est tiré sur les chariots avec du linge sale pour éviter tout contact excessif lors du transport vers la laverie. **[mis-à-jour 200601]**

**Back of the House.** La fréquence du nettoyage et de la désinfection augmentera également dans les zones à fort trafic, en mettant l'accent sur les salles de pause des employés, les entrées des employés, les toilettes des employés, les quais de chargement, les bureaux, les cuisines, les bureaux et les espaces de stockage.

**Équipement partagé.** Les outils et équipements partagés seront désinfectés avant, pendant et après chaque shift ou chaque fois que l'équipement est transféré à un nouvel employé. Cela comprend les téléphones, les ordinateurs et autres appareils de communication, les terminaux de paiement, les ustensiles de cuisine, les folios, l'équipement de nettoyage, les clés et tous les autres éléments de contact direct utilisés dans toute la propriété.

**Protocole de récupération d'une chambre.** En cas de cas présumé de COVID-19, la chambre du client sera retirée du service et mise en quarantaine. La chambre ne sera pas remise en service tant que le cas n'aura pas été confirmé ou résolu. En cas de cas positif, la salle ne sera remise en service qu'après avoir subi un protocole d'assainissement amélioré par un expert tiers agréé.

**Espace de travail.** Il sera demandé aux équipes de maintenir un espace de travail personnel propre et désinfecté

## ORGANISATION DES ESPACES

---

**Restaurants et bars.** Les restaurants et les bars réduiront la capacité d'accueil pour permettre un minimum de 1,5 mètre entre chaque groupe / groupe d'assis assis.

**Espaces de réunion et de congrès.** Les dispositions relatives à l'organisation des réunions et des banquets permettront une distance physique entre les invités dans toutes les réunions et tous les événements en fonction des recommandations du gouvernement.

**Back of the House** Des protocoles de distanciation physique seront utilisés dans les salles de pause des employés, les espaces de bureau partagés et d'autres zones à haute densité afin d'assurer une distance appropriée entre les membres de l'équipe.

## OPERATIONS DE L'HOTEL

---

Des politiques et procédures d'assainissement spécifiques seront mises en œuvre aux différents départements en ce qui concerne le check-in, le départ, la restauration, l'ingénierie, l'entretien ménager, etc. et l'équipe recevra une formation spécifique.

## OFFRE F&B

---

L'offre F&B respectera les restrictions mises en place par le gouvernement. Si nécessaire, les heures de repas seront échelonnées pour éviter la congestion. La nourriture préemballée à emporter sera envisagée et les zones d'évasion auront une signalisation adéquate pour assurer une distanciation sociale. Si nécessaire, le service de restauration sous forme de buffet libre-service sera suspendu et remplacé par d'autres styles de service.