

EUROSTARS HOTEL COMPANY

Protocoles et mesures de sécurité dans les hôtels

Prendre soin de ce qui compte le plus pour nous



Consulting™



EUROSTARS
HOTEL COMPANY

Clean & Safe

Liste des mesures

POUR LA SÉCURITÉ ET LA PROTECTION DE NOS CLIENTS ET DE NOS SALARIÉS

1. Séjours en toute sécurité à Eurostars Hotel Company
2. Eurostars Clean & Safe. Axes du programme
3. Détail par zones et espaces
4. Nos engagements : Bien-être | Technologie | Innovation



Séjours en toute sécurité à Eurostars Hotel Company

PARCE QUE L'HOSPITALITÉ, C'EST AUSSI PRENDRE SOIN DES PERSONNES QUI NOUS SONT LES PLUS CHÈRES

Il est probable que vous logiez bientôt dans l'un de nos hôtels, et quand vous le ferez, nous voulons vous recevoir avec toutes les garanties qui préservent votre santé et votre bien-être. C'est pourquoi nous avons mis en place un protocole rigoureux, conscients que notre plus grand défi est désormais d'élever au maximum nos normes de sécurité et de minimiser les risques, tant pour nos clients que pour nos salariés.

Dans cette mission, nous sommes accompagnés par des conseillers techniques et des entreprises partenaires qui nous assistent dans les différents processus, du nettoyage et de la désinfection à la sécurité alimentaire, en passant par la gestion sûre de chaque zone opérationnelle, la santé au travail et, bien sûr, dans le but ultime d'assurer le bien-être de nos clients.



Exe Clean & Safe

AXES DU PROGRAMME



EUROSTARS

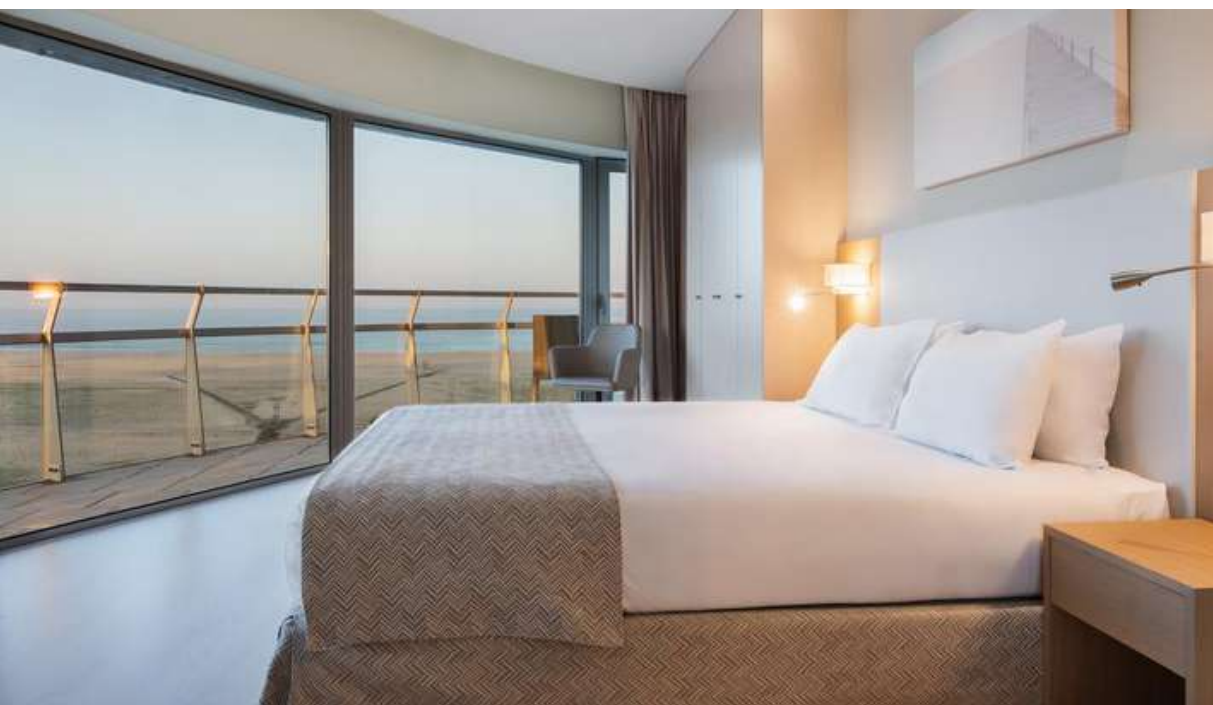
HOTEL COMPANY

Clean & Safe

1

COLLABORATION STRATÉGIQUE AVEC DIVERSEY

Diversey est le leader mondial en solutions professionnelles pour le nettoyage et l'hygiène. Sa supervision et son accompagnement sont une garantie absolue de l'application à la lettre des mesures nécessaires pour la désinfection totale de nos locaux, avec des protocoles spécifiques totalement adaptés aux circonstances actuelles.



2

PROTOCOLES DE NETTOYAGE ET DE DÉSINFECTION

Tous les protocoles appliqués en matière de nettoyage et de désinfection ont été approuvés et conçus avec Diversey Consulting, en suivant toujours les recommandations des autorités sanitaires et de l'OMS. Cela consiste en l'utilisation de produits virucides homologués, totalement inoffensifs et respectueux de la santé de nos hôtes.



3

SVILUPPO E MONITORAGGIO DELLE MISURE

Diversey Consulting, la division professionnelle de sécurité alimentaire et la gestion des risques de Diversey, ont mis en place un programme de gestion pour chaque zone opérationnelle de l'hôtel afin d'éliminer ou de réduire le plus possible tout risque éventuel. Ce programme comprend la réalisation d'audits périodiques de suivi pour vérifier la mise en œuvre correcte de toutes les mesures de prévention.





4

DISTANCIATION PHYSIQUE

Tous nos protocoles ont été conçus dans le but de limiter l'interaction sociale afin de protéger nos clients. La nouvelle disposition des espaces, un contrôle du nombre de personnes et une réduction de la gestion humaine (dans la mesure du possible) permettent de garantir le respect des distances de sécurité.

5

PETITS DÉJEUNERS ET RESTAURATION

Nous avons mis en place des nouveaux processus et des nouvelles formules de service et consommation, sans pour autant altérer la qualité de l'expérience de nos clients. Tous les produits que nous proposons proviennent de fournisseurs et distributeurs certifiés.





6

NUMÉRISATION DES PROCESSUS

La technologie nous donne la possibilité de numériser les processus dans diverses démarches afin de limiter le risque par contact et réduire les temps d'attente. De même, les nouvelles applications disponibles dans l'hôtel parviennent à limiter l'utilisation de supports physiques pour transmettre des informations, permettant même d'améliorer l'expérience du client.

7

MISE EN PLACE DE NOUVELLES CHAÎNES D'INFORMATIONS

L'accès aux informations est essentiel pour nous afin de créer un climat de confiance et de tranquillité. C'est pourquoi nous nous assurons que, même avant son arrivée à l'hôtel, le client connaisse toutes les mesures prises dans les hôtels et toute information pouvant le concerner sur la destination.



8

FORMATION DE TOUS LES SALARIÉS

Toutes les équipes qui travaillent à l'hôtel reçoivent une formation continue sur les nouveaux protocoles, avec une mise à jour permanente face à de nouveaux scénarios et un accès à toutes les informations nécessaires afin de pouvoir assurer le bien-être de nos clients.

Clean & Safe

**CET ENSEMBLE DE DIRECTIVES S'APPLIQUERA PAR
DES INTERVENTIONS CONCRÈTES SUR LES
DIFFÉRENTS ESPACES DE L'HÔTEL.**



Liste des mesures

DÉTAIL PAR ZONES ET ESPACES



EUROSTARS
HOTEL COMPANY

Clean & Safe



ACCÈS ET ACCUEIL DU CLIENT À L'HÔTEL

L'entrée et le hall de l'hôtel feront l'objet d'un traitement strict dans l'application des protocoles visant à préserver au maximum les installations de l'hôtel et à garantir l'absence de virus. C'est pourquoi cet espace sera soumis à un contrôle exhaustif aux entrées, ainsi que la gestion du nombre de personnes et flux d'accès, tout comme la sortie des clients.



Les mesures suivantes seront appliquées:

1. Tapis désinfectants à l'entrée

Installation de tapis de désinfection aux accès à l'hôtel afin d'éviter l'entrée et la propagation des agents contaminants.

2. Contrôle du nombre de personnes à la réception

Définition du nombre maximum de personnes en fonction de la surface disponible à la réception.

3. Distanciation physique

Marqueurs de distance, indiqués par des bandes en vinyle posées sur le sol, des socles d'informations et des écrans numériques.

4. Parois protectrices

Installation de parois protectrices sur le comptoir de réception pour garantir une séparation correcte.

5. Équipements de protection individuelle

Utilisation de masque par l'équipe de réception.

6. Station de désinfection

Disponibilité de solutions hydroalcooliques et de lingettes désinfectantes à la réception destinées aux clients.

7. Désinfection des cartes de clé et autres éléments

Désinfection des clés de chambre et du dataphone après tout contact et utilisation entre clients.

8. Gestion numérisée des factures

Envoi des factures par e-mail après le séjour et paiement recommandé par carte de crédit.

Clean + Safe

ACCÈS ET ACCUEIL DU CLIENT À L'HÔTEL

Hotel lobby Protected and secure access



- 01 DISINFECTING CARPETS AT THE ENTRANCE
- 02 CAPACITY CONTROL
- 03 INTERPERSONAL DISTANCING
- 04 PROTECTIVE SCREENS
- 05 INDIVIDUAL PROTECTION EQUIPMENT
- 06 DISINFECTION STATION
- 07 CARD AND KEY DISINFECTION
- 08 DIGITIZED INVOICE MANAGEMENT



TRAITEMENT DES ESPACES COMMUNS

Une analyse exhaustive des installations de l'hôtel a été réalisée afin d'optimiser les opérations et de limiter les situations à risque potentiel. Nous nous sommes concentrés sur une désinfection exhaustive, en intensifiant la fréquence de nettoyage des parties communes et en établissant une dynamique qui permette la distance requise. Nous comptons toujours sur la supervision de notre partenaire **Diversey** et **Diversey Consulting**. Dans tous les protocoles de nettoyage et de désinfection, seuls les produits autorisés par le Ministère de la Santé sont utilisés.

En outre, avant leur réouverture, tous nos hôtels ont fait l'objet d'une désinfection minutieuse de tous leurs espaces et installations.

Les mesures suivantes seront appliquées:

1. Désinfection exhaustive

Fréquence élevée de la désinfection et du nettoyage des parties communes, des surfaces et du mobilier, en insistant sur les zones et les espaces à passage fréquent comme les ascenseurs ou les couloirs.

2. Adaptation de l'espace

Nouvelle disposition et élimination de mobilier pour faciliter l'assainissement de l'espace et assurer que les distances de sécurité recommandées sont préservées.

3. Contrôle du nombre de personnes

Contrôle pour éviter les rassemblements, ainsi qu'une révision exhaustive des flux de circulation dans les installations.

4. Aménagement des espaces extérieurs et des terrasses

Nouvelle disposition du mobilier sur nos terrasses pour garantir le maintien d'une distance de sécurité correcte.

5. Stations de désinfection

Mise en place de stations de désinfection avec des distributeurs de gel hydroalcoolique et des gants disponibles pour les clients.

Clean + Safe



TRAITEMENT DES ESPACES COMMUNS

6. Accès aux informations

Accès ininterrompu aux informations d'intérêt général avec des écrans à la réception et aux parties communes. Communication des mesures de prévention établies et des services disponibles pour les clients.

7. Contrôle et audits

Mise en marche d'audits périodiques de toutes les installations sous la direction de Diversey Consulting, en établissant des systèmes de surveillance et de contrôle et un audit initial pour valider la mise en œuvre correcte des mesures au moment de la réouverture des hôtels.

8. Aération correcte

Nettoyage des filtres à air plus fréquent et augmentation du niveau de ventilation dans les systèmes de climatisation pour le renouvellement de l'air.

Zone des ascenseurs

Comme la totalité des zones à passage fréquent, les zones d'accès et zones palières des ascenseurs seront traitées minutieusement. Néanmoins, il est recommandé d'emprunter les escaliers de service pour accéder aux différents étages de l'hôtel.

1. Nombre d'occupants

Un utilisateur par trajet est permis, sauf si les occupants font partie de la même famille ou qu'ils portent des masques. Le nombre de personnes autorisées dans chaque trajet est déterminé par la capacité de l'ascenseur.

2. Nettoyage et désinfection exhaustive

Nettoyage intensif des surfaces ainsi que des boutons et points de contact.

Clean + Safe

TRAITEMENT DES ESPACES COMMUNS

Elevators

Taking care of safety distances



- 01 LIMITED NUMBER OF OCCUPANTS ACCORDING TO THE SURFACE OF THE ELEVATOR
- 02 MANDATORY USE OF MASKS WHEN THE OCCUPANTS ARE NOT PART OF A FAMILY UNIT
- 03 EXHAUSTIVE CLEANING AND DISINFECTION OF SURFACES AND KEYPAD
- 04 DISINFECTION STATION IN THE ACCESS TO THE TOILETS



CHAMBRES

Le nettoyage et la désinfection des chambres seront effectués de manière exhaustive, en employant des produits virucides approuvés par le Ministère de la Santé. Ce nettoyage sera particulièrement rigoureux quand les clients quitteront la chambre à la fin de chaque séjour.

Le traitement des surfaces, des textiles et autres éléments présents dans les chambres sera soumis à un protocole strict en suivant les directives indiquées par notre partenaire expert en sécurité et nettoyage, **Diversey**.

Les mesures suivantes seront appliquées:

1. Nettoyage des interrupteurs

Il s'agit du nettoyage des éléments qui sont les plus touchés comme les lampes, les interrupteurs ou le contrôle de la climatisation.

2. Désinfection du téléphone et contrôle à distance

Désinfection élevée de l'appareil téléphonique présent dans les chambres et utilisation d'une housse de protection sur la télécommande de la télévision.

3. Boutons et poignées

Désinfection des fenêtres, portes, boutons d'armoires, tiroirs et autres éléments que l'on touche fréquemment.

4. Surfaces et mobilier

Nettoyage exhaustif de toutes les surfaces avec des produits de nettoyage virucides homologués et approuvés par le Ministère de la Santé.

5. Surfaces dans la salle de bains

Nettoyage et désinfection exhaustifs des murs et des plans de toilette. Il en est de même pour la douche et les robinets, les WC et la baignoire.

6. Linge de lit et serviettes

Traitement de lavage à une température supérieure à 60 °C. Retrait du linge utilisé dans des sacs fermés afin d'éviter le contact avec le linge propre.

Clean + Safe



CHAMBRES

7. Service de nettoyage en option

Le client peut de refuser le service de nettoyage pendant le séjour.

8. Rotation de l'occupation des chambres

Espacement dans l'utilisation de la chambre, assurant un intervalle temporaire avant qu'un nouveau client occupe la chambre.

9. Nombre minimal d'éléments

Retrait des éléments dont la désinfection ne peut être garantie comme mesure d'hygiène.

10. Articles de toilette de la salle de bains

Distributeurs de gel, shampoing et après-shampoing disponibles. Verres à usage unique également disponibles. Le reste des articles de toilette sont disponibles sur demande.

11. Aération

Aération des chambres pendant les tâches de nettoyage.

Clean + Safe

CHAMBRES

My room Virus free space



01 CLEANING OF SWITCHES

02 DISINFECTING THE TELEPHONE
AND REMOTE CONTROL

03 TREATMENT OF KNOBS
AND HANDLES

04 CLEANING OF SURFACES
AND FURNITURE

05 CLEANING OF SURFACES
IN THE BATHROOM

06 DISINFECTION OF BEDDING
AND TOWELS

07 EASY DISINFECTION
BATH AMENITIES

08 VENTILATION OF THE ROOM

RESTAURATION ET PETIT DÉJEUNER

Mise en place de nouvelles pratiques opérationnelles dans la zone de restauration pour préserver la santé de nos clients sans dévaloriser l'expérience liée aux services des repas et du petit déjeuner. Avec cet objectif, l'offre du petit déjeuner a été réorganisée, donnant lieu à une nouvelle approche du service.

Les mesures suivantes seront appliquées:

1. Contrôle du nombre de personnes

Nombre limité de clients dans la salle de petit déjeuner en fonction de la surface disponible.

2. Distanciation physique

Nouvelle disposition de l'espace et du mobilier pour garantir la distance minimale de sécurité entre les personnes. Réduction du nombre de tables pour assurer la distanciation sociale.

3. Station de désinfection

Disponibilité de gel hydroalcoolique dans les points d'accès à l'espace. Il est recommandé aux clients de se désinfecter les mains.

4. Traitement des aliments

Gestion de monodoses préservées sans manipulation et préparations individuelles.

5. Remise de « breakfast box »

Distribution de packs complets de petit déjeuner à consommation individuelle. Nous offrons la possibilité de déguster un petit déjeuner au style méditerranéen dans la chambre.

6. Protection du personnel

Les serveurs et l'équipe de service seront protégés avec des gants et un masque.

7. Nettoyage et hygiène

Vaisselle désinfectée et nettoyage intensif des surfaces.

8. Objets à usage unique

L'utilisation de nappes, de serviettes et d'objets à usage unique sera prioritaire.

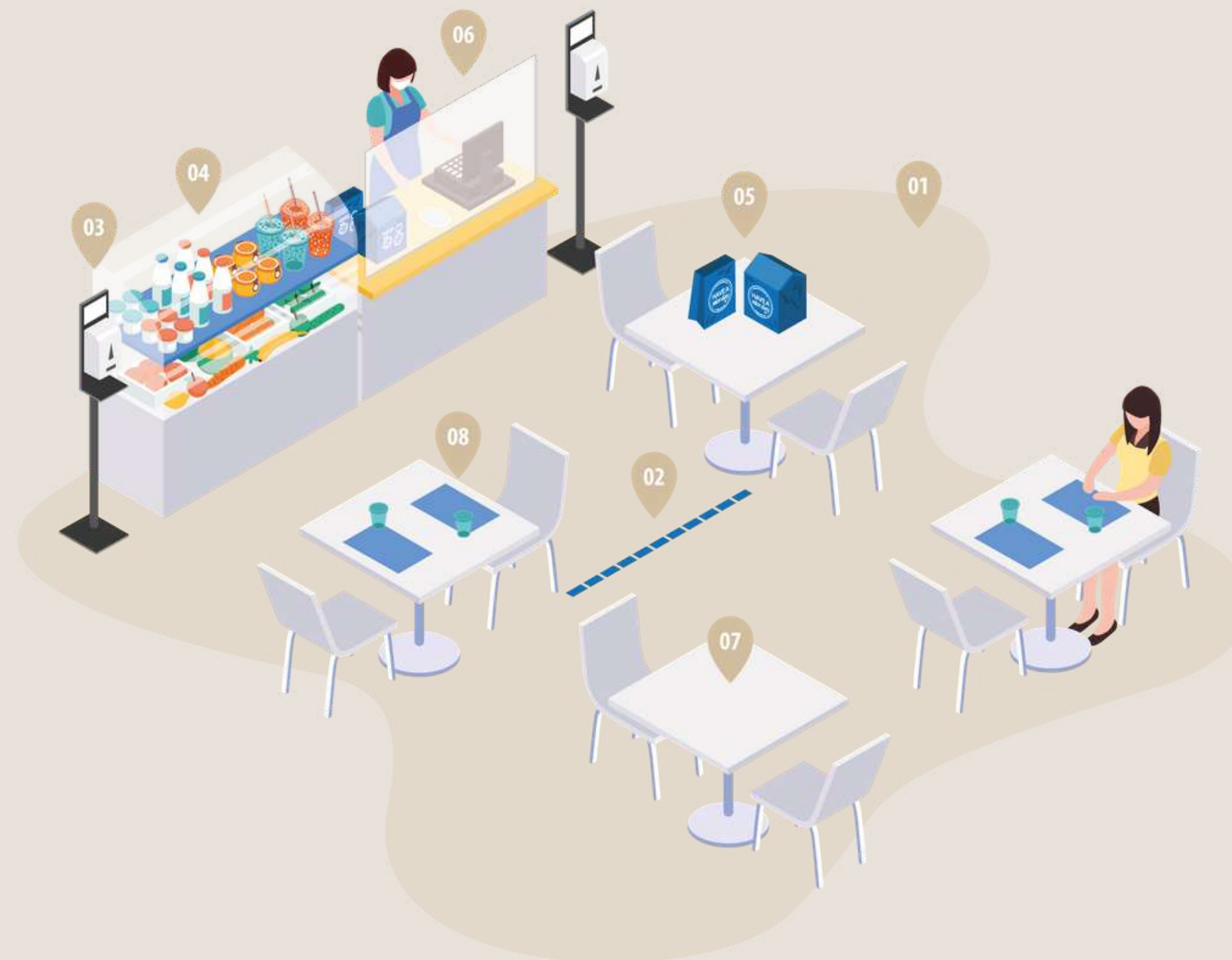


Clean + Safe

RESTAURATION ET PETIT DÉJEUNER

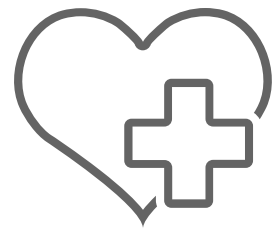


Breakfast room - Have a Nice Day New formulas to start the day



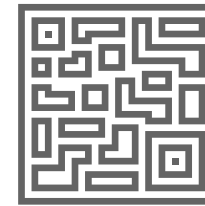
- 01 CAPACITY CONTROL
- 02 INTERPERSONAL DISTANCING
- 03 DISINFECTION STATION
- 04 SINGLE-DOSE AND INDIVIDUAL SERVINGS
- 05 BREAKFAST BOX DELIVERY
- 06 STAFF PROTECTION
- 07 CLEANING AND HYGIENE
- 08 SINGLE-USE MATERIALS

Et maintenant, plus que jamais, nous
restons fidèles à **nos engagements**



NOTRE PARI POUR LE BIEN-ÊTRE DES HÔTES

Depuis toujours, le soin du corps et de l'esprit a été présent dans notre philosophie. Cet engagement se base sur une proposition d'alimentation équilibrée et saine, qui fait confiance aux produits locaux frais.



LA TECHNOLOGIE POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DU CLIENT

Nous misons sur la technologie comme outil pour mettre en œuvre des nouvelles solutions, toujours en privilégiant la qualité de l'expérience de nos clients. Cela concerne l'hôtel et nos plateformes par la numérisation des processus, la mise en place de l'intelligence artificielle, des nouveaux traitements pour partager les informations ou l'application des techniques pour assurer l'hygiène et le nettoyage de nos locaux.



L'INNOVATION COMME FEUILLE DE ROUTE

L'innovation fait partie de notre ADN. Nous nous réinventons constamment pour améliorer et faire face de manière satisfaisante aux demandes de nos clients, quel que soit le motif de leur voyage. N'importe quelle occasion est bonne pour reconcevoir des expériences et des processus, et c'est assurément dans des moments de changement et de transformation que les solutions et les opportunités doivent nous ouvrir la voie.



95%

DE NOS CLIENTS AFFIRMENT QU'ILS
SÉJOURNERONT À NOUVEAU DANS UN HÔTEL
EUROSTARS HOTEL COMPANY LORSQU'ILS EN
AURONT L'OCCASION

Chez Eurostars Hotel Company, nous sommes fiers de la
confiance dont nos clients ont témoigné envers notre entreprise.

9 clients sur 10

SE SENTENT EN SÉCURITÉ POUR
SÉJOURNER DANS UN HÔTEL



PRENDRE SOIN DE CE QUI COMPTE LE PLUS POUR NOUS

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

www.exehotels.com/clean-safe.html

REMARQUE IMPORTANTE : TOUTES LES MESURES DÉTAILLÉES DANS CE DOCUMENT SONT SOUS RÉSERVE DE CHANGEMENTS ET DE MODIFICATIONS EN FONCTION DE L'ÉVOLUTION VERS DE NOUVEAUX SCÉNARIOS ET DE L'INCORPORATION DE NOUVELLES RÉGLEMENTATIONS.

EUROSTARS
HOTEL COMPANY

