



Hôtel en toute sécurité - Plan d'action et prévention contre le COVID-19

---

Mai 2020

**AlmaHotels**





"Le temps rend futile ce que nous croyions important, et donne son sens à ce que nous pensions vain."

*Ramón Andrés*



## Sommaire

---

- I. Introduction
- II. Objectif
- III. Équipe de direction
- IV. Reception de clients
- V. Services de restauration
- VI. Services de nettoyage des chambres et zones communes
- VII. Maintenance
- VIII. Annexes

## Introduction

---

### Antécédents

D'après la déclaration de l'OMS, le virus causant le COVID-19 se transmet entre les personnes par le biais de gouttelettes respiratoires (principalement lorsque l'on tousse).

Ainsi, l'OMS a établi que **les hôtels ne sont pas des lieux sujets à plus de contagions que d'autres établissements publics**. Malgré tout, les interactions entre les employés et les clients font l'objet d'une attention particulière, comme mentionnée dans ce plan d'action.

### Normes en vigueur

Ce plan a été élaboré en suivant les recommandations pour la gestion opérationnelle d'établissements hôteliers publié par l'OMS le 31 mars 2020 et en accomplissant l'ordre SND/399/2020, publié le 9 mai 2020 dans le Journal Officiel par le Ministère de la Santé du gouvernement d'Espagne. (articles 6.5, 15, 44, 45 y 46).

De plus, la liste de produits virucides a été autorisée par le Ministère de la Santé.

## Objectif

---

Ce plan de prévention a été créé pour assurer la protection des employés et clients au sein de nos hôtels.

Chaque employé d'AlmaHotels, incluant l'équipe de direction, est strictement engagé à respecter et contrôler les aspects essentiels de ce plan pour la prévention du virus.

Une hygiène des mains complète et régulière, la distanciation entre les personnes, éviter le contact des mains avec les yeux, le nez et la bouche, ainsi qu'une bonne hygiène respiratoire, font partie de notre nouvelle manière à tous d'agir.

De plus, le nettoyage et la désinfection des espaces, objets et surfaces les plus exposés est notre priorité pour réduire les risques.



Groupe d'action

---

# Équipe de direction



# Groupe d'action

---

## Équipe de direction

L'équipe de direction d'AlmaHotels se responsabilise pour aborder la menace de santé causée par le COVID-19 en créant ce plan d'action, ainsi qu'en se mobilisant concernant les points suivants:

- Réalisation de tests sérologiques réguliers à tous les employés de l'hôtel; l'objectif étant de ne garder sur les lieux que les personnes testées négatives. .
- Contrôle d'accès (mesure de la température et équipement de protection adapté) et désinfection (lavage de main et désinfection des semelles) de chaque nouveau client à l'entrée de l'hôtel.
- Implémentation de  *carnets de bord*  pour le suivi et l'amélioration des actions et des mesures importantes réalisées en les enregistrant de manière détaillées (incluant date et heure d'utilisation de désinfectant, par qui, où, ...).

# Groupe d'action

---

## Équipe de direction

- Communication: tout employé ayant le moindre symptôme devra le communiquer rapidement et ne pourra pas travailler. De la même manière, les employés devront reporter tout incident détecté, augmentant ainsi les rapports journalier de communication interne sur l'état de nos clients
- Formation spécifique du personnel sur la prévention de cas positifs à l'hôtel (équipement, isolation de la personne positive et contact avec les professionnels de la santé).
- Disposition de gel hydroalcoolique et équipement de protection individuelle (EPI) ergonomique et de qualité pour tout le personnel et 2 équipes complètes en cas d'éventualité de cas positifs à l'hôtel.
- Evaluation constante du plan d'action pour identifier et corriger les déviations, ainsi que les changements de loi et recommandations pouvant surgir éventuellement.
- Écriteau dans les zones restreintes et information sur les procédures d'hygiène (ex: se laver les main au moins 20 secondes, usage de masques, gants, etc...).



Groupe d'action

# Réception



# Groupe d'action

---

## Réception

Nous avons établi un contrôle d'accès sanitaire à l'entrée des hôtels Alma. Chaque client devra passer par un tapis désinfectant. Nous mesurerons sa température (devant être inférieure à 37,2°C), et nous lui demanderons de se laver les mains avec du gel désinfectant durant 20 secondes.

De la même manière, nous demanderons de mettre des gants et un masque (dans cet ordre) si le client ne dispose pas déjà de son propre équipement.

Si le client passe le contrôle de manière satisfaisante, il pourra accéder à l'hôtel. Dans le cas contraire, l'hôtel se réserve le droit de lui refuser l'accès, en lui mettant à disposition le contact du personnel de santé pertinent pour trouver une solution.

Éléments au contrôle d'accès:

- Tapis désinfectant
- Thermomètre digital pour mesurer la température

Éléments à la station de matériel (EPI) pour les clients:

- Distributeur de gel désinfectant
- Masques chirurgicaux
- Gants
- Serviettes désinfectantes
- Poubelle à pédale

Éléments à la zone réservée aux employés:

- Chiffons désinfectants pour nettoyer les zones de contact client (min. 3 fois par jour)
- Désinfectant pour les mains (20s)
- Masques de protection et gants
- Uniformes à manches longues
- Sacs poubelles changés régulièrement

# Groupe d'action

---

## Réception

- Les réceptionnistes doivent connaître la nationalité du client avant son arrivée pour réaliser une estimation de la pandémie dans son pays et prévenir les possibles symptômes du client provenant d'un pays à risque.
- La réception ainsi que les autres groupes d'action disposeront de la liste téléphonique de l'assistance médicale, des hôpitaux et des pharmacies, en cas de nécessité.
- Il est important qu'à tout moment, la distance entre les employés et les clients soit d'1 mètre minimum, à l'exception du bureau de réception qui laisse une distance de 2 mètres.
- Si un client a le moindre symptôme, nous établirons le **protocole de prévention de cas positif à l'hôtel**. Une personne de l'équipe, utilisant le matériel indiqué, réalisera un questionnaire au client. Si les doutes se précisent, suivant le protocole, la personne informera toutes les équipes de l'hôtel et indiquera au client qu'il ne pourra pas sortir de sa chambre. L'hôtel se mettra par la suite en relation avec les autorités sanitaires.
- Nous avons retiré les téléphones des chambres et mettons à disposition le WhatsApp de l'hôtel pour se mettre en relation avec nos équipes.



Groupe d'action

---

# Restauration



# Groupe d'action

---

## Restauration

- Nous disposerons une station d'EPI aux accès principaux du restaurant et du bar avec du gel hydroalcoolique, masques chirurgicaux, gants, serviettes jetables et poubelle à pédale.
- Les tables doivent avoir une séparation entre les convives de maximum 4 personnes sur 10 mètres carrés. La séparation entre les tables doit être de 2 mètres entre le dossiers des chaises. Sur une même table, la distance entre les personnes doit être d'1 mètre entre les visages de chaque convive.
- La vaisselle et les couverts se laverons systématiquement au lave-vaisselle et jamais à la main. La température de lavage se situe entre 70°C y 80°C (tranche de température pour éliminer le virus).
- Le buffet sera retiré et tout ustensile d'usage commun qui ne pourra pas être lavé a la température indiqué ci-dessus (distributeur d'huile et de vinaigre...) sera retiré.
- Tous les éléments utilisés au restaurant (nappes, vaisselle, cartes, ...) seront d'usage unique.
- La machine à café sera nettoyée 3 fois par jour.



Groupe d'action

# Services de nettoyage des chambres et zones communes





## Groupe d'action

---

### Nettoyage des zones communes

- Éléments situés à l'entrée du restaurant et du bar:
  - Distributeur de gel désinfectant
  - Station de kit de masques et gants
  - Distributeur de mouchoirs en papier et poubelle à pédale
- Nous prêterons une attention particulière au nettoyage des zones communes où les clients circuleront. Nous utiliserons du matériel désinfectant approuvé comme virucide par le Ministère de la Santé.
- Nous prêterons également une attention particulière à toutes les zones régulièrement touchées par les clients comme les poignets de porte, les rampes d'escalier, les boutons d'ascenseur, les détecteurs d'empreinte digitale, les interrupteurs...).
- Le nettoyage de ces éléments se réalisera avec de l'alcool (70%).
- Nous ventilerons de manière journalière les zones communes et chambres occupées (jusqu'au jour suivant le départ).
- L'accès aux services des zones communes sera limité à une seule personne. Le nettoyage et la désinfection seront réalisés au minimum 6 fois par jour (annoté dans un registre).

# Groupe d'action

---

## Nettoyage des zones communes

Tout le personnel de nettoyage devra réaliser ses tâches avec les éléments suivants:

- Chiffon désinfectant pour nettoyer à chaque passage de client dans la zone commune
- Désinfectant pour les mains – se laver pendant 20 secondes
- Masques de protection
- Gants
- Tabliers de protection
- Uniformes à manches longues
- Couvre-chaussures jetables
  
- Éléments situés à la station “Accès Ascenseur Lobby”:
  - Distributeur de gel désinfectant
  - Station de kit de masques et gants
  - Distributeur de mouchoirs en papier et poubelle à pédale
  
- Ascenseurs aux étages ouverts:
  - Distributeur de gel désinfectant

# Groupes d'action

---

## Nettoyage des chambres

Nous avons réalisé une procédure détaillée concernant le nettoyage et la désinfection de chaque chambre.

Nous y avons incorporé de nouvelles procédures: collecte de linge de bain et de chambre dans des sacs désinfectants fermés, générateurs d'ozone dans chaque chambre avec un canon à ozone et de la lumière ultra-violette pour les zones ayant le plus de contact avec les clients (armoires, chaise et fauteuil, bureau, table de nuit, lavabo, douche, WC et bidet).

- Au cas où un client est infecté, à son départ, la chambre se nettoiera deux fois pendant deux jours pour assurer sa désinfection.
- Après le nettoyage, nous jeterons tout le matériel utilisé, comme les gants, la blouse, les couvre-chaussures; et nous procéderons à un lavage de main.
- Tout le linge de chambre et de bain sera directement retiré de la chambre dans des sacs fermés et seront envoyés à la blanchisserie dans des chariots fermés.
- Tout le linge de chambre et de bain passera par un lavage respectant les standards de nettoyage bactériologiques (lavage à 80°C durant 20 minutes / séchage en 2 temps: 80°C et 120°C / repassage à la vapeur à 160°C).



## Groupe d'action

---

### Nettoyage des chambres

- Une fois propre, désinfecté et repassé, tout le linge de chambre et de bain sera emballé et déposé aux offices des étages. Il restera fermé jusqu'à sa prochaine utilisation en chambre.
- A chaque changement de masque, nous procéderons au nettoyage des mains au gel hydroalcoolique.
- Pour la pressing des affaires de nos clients, nous utiliserons une machine à laver spécifique, et les nettoyages se réaliseront entre 60°C - 80°C dans des sacs jetables.
- Si un client est infecté, nous n'autoriserons aucune visite, à l'exception des autorités sanitaires. Dans le cas d'un accompagnant, il devra se loger dans une chambre séparée.

Groupe d'action

# Maintenance



# Groupe d'action

---

## Maintenance

- Nous avons réalisé une intervention avant l'ouverture de l'hôtel consistant à la désinfection et le contrôle de qualité de l'eau, comme celle de la piscine (qui pour le moment n'est pas autorisée aux clients) en faisant un choc thermique (augmentation de la température au dessus de 70°C).
- Révision du fonctionnement des machines à laver et lave-vaisselle à la température indiquée (70°C - 90°C).
- La température minimale de l'air conditionnée doit être plus élevée qu'habituellement (19,5°C) pour éviter les rhumes et éternuements.
- Le système d'aération sera régulièrement inspecté et désinfecté.
- Nous avons réalisé un système d'ouverture automatique de la porte principale.
- Nous avons éliminé temporairement le système d'accès en chambre par empreinte digitale, ainsi que la pointeuse par empreinte digitale des employés; ceci laissant uniquement l'accès en chambre par carte magnétique jetable.
- Nous utilisons des gants à tout moment et tous les employés devront respecter strictement le code d'hygiène des mains.



**AlmaHotels**  
[www.almahotels.com](http://www.almahotels.com)

