

NORMES POUR LE PROTOCOLE D'EXPLOITATION À L'ÉPOQUE DE LA COVID-19

Objet

Ce document est destiné à fournir des informations sur les mesures prises par nos hôtels qui reprennent des activités commerciales.

Le document présente un ensemble de normes minimales que nous fixons en termes de sécurité et d'hygiène pour protéger le bien-être de nos clients, partenaires commerciaux et collègues pendant l'ère COVID-19. Ce document a été préparé sur la base des données actuellement disponibles concernant la COVID-19.

Champ d'application

Ce document est valable pour les Parco San Marco Hôtels et nos attentes minimales sont appliquées et maintenues de manière cohérente jusqu'à ce que de nouvelles directives de l'Organisation Mondiale de la Santé soient publiées et/ou qu'un vaccin soit facilement disponible sur le marché.

Lugano, 10 Avril 2021

Raimondo C. Sartorio
Directeur Général

FRONT OFFICE
PRÉ-ARRIVÉE
Formalités : Pour nos hôtes pré-réservés, toutes les formalités d'enregistrement seront effectuées en ligne, dans la mesure du possible, afin de réduire les contacts et le temps passé à la réception.
TRANSPORT D'INVITÉS (applicable uniquement pour les vendeurs sous contrat ; non applicable pour les taxis, Uber, etc.)
EPI pour les conducteurs : Les chauffeurs porteront un équipement de protection conforme aux directives sanitaires locales.
Désinfection des principaux points de contact du véhicule : Les zones fréquemment touchées à l'intérieur du véhicule par le passager seront désinfectées à chaque arrivée, par exemple les poignées de porte (intérieur/extérieur), la boucle de ceinture de sécurité, les accoudoirs, les cordons de chargement des appareils, la poignée du coffre, etc.
Désinfection des mains : Nos chauffeurs se lavent les mains avant et après la désinfection des points chauds après avoir déposé les clients et après le chargement/déchargement des bagages.
Manipulation des bagages : Nous porterons des lunettes lumineuses en permanence lors de la manutention des bagages des invités. Les lampes fluorescentes seront immédiatement jetées et les mains seront désinfectées immédiatement après.
Conversations : Alors que nous avons traditionnellement encouragé les conversations discrètes, nous demandons maintenant à nos conducteurs s'engager avec les hôtes par une conversation minimale.
Fiche d'instructions pour les hôtes : Nous vous fournirons une fiche d'information qui couvre toutes les mesures prises par l'hôtel pour la sécurité et l'assainissement ainsi que les normes opérationnelles pour les restaurants, le service en chambre, le ménage et les procédures de blanchisserie pendant l'ère COVID-19.
ENTRÉE
Contrôle de la température : Les contrôles de température obligatoires peuvent être effectués à l'entrée par un scanner thermique.
Désinfection des mains : Nous encourageons la désinfection obligatoire des mains à l'arrivée et nous fournirons un désinfectant pour les mains.
Désinfection des chariots à bagages : Nous désinfecterons les chariots à bagages avec un agent antimicrobien de qualité médicale toutes les 4 heures.
Fourniture d'EPI aux hôtes à l'arrivée : Nous fournirons des masques lorsque les directives sanitaires locales l'exigent, si les hôtes n'ont pas déjà leur propre masque.
RÉCEPTION (CHECK-IN / OUT), CONCIERGE, SERVICES AUX INVITÉS
EPI pour les réceptionnistes et les porteurs : Lorsque les directives sanitaires locales le stipulent, les collègues porteront un équipement de protection.
La distanciation sociale : Nous placerons des marques discrètes mais visibles sur le sol pour maintenir la distance sociale ; nos collègues observeront la distance sociale lors de l'enregistrement et de la prise en charge des clients.
Désinfection des mains : Un désinfectant pour les mains sera mis à la disposition des invités ; un désinfectant pour les mains sera mis à la disposition des collègues derrière le comptoir de la réception.

<p>Normes sanitaires des hôtels : Les directives seront affichées à la réception/services aux invités ET affichées sur la page d'accueil de notre annuaire des invités en ligne.</p>
<p>Assainissement des équipements : Les zones fréquemment touchées seront désinfectées régulièrement, par exemple les téléphones, les terminaux de paiement, les stylos, le comptoir et l'écran en plexiglas.</p>
<p>Interactions sans contact : Les options de paiement sans contact et les reçus de courrier électronique seront encouragés ; les terminaux de paiement seront désinfectés avant et après chaque transaction.</p>
<p>Clés : Nous désinfecterons les clés collectées avec un agent antimicrobien de qualité médicale.</p>
<p>ÉLÉVATEURS</p>
<p>La distanciation sociale : Une signalisation claire sera affichée pour éviter la surpopulation dans les ascenseurs.</p>
<p>L'assainissement : Nous allons assainir les zones de point de contact élevé, par exemple toute la cabine d'ascenseur, en particulier les boutons de commande, avec agent antimicrobien de qualité médicale.</p>
<p>CHAMBRES</p>
<p>EPI pour les préposés aux chambres : Tous nos femmes de ménage porteront des équipements de protection conformément aux directives sanitaires locales.</p>
<p>Normes sanitaires des hôtels : Nos directives en matière d'hygiène seront affichées sur le répertoire des clients en ligne.</p>
<p>Service d'entretien ménager : Notre service d'entretien ménager se poursuivra une fois par jour et pourra être modulé en fonction des horaires afin de minimiser l'exposition de personne à personne. Les clients ne peuvent pas rester dans leur chambre pendant que le service d'entretien ménager est effectué.</p>
<p>Linge de lit et serviettes : Notre linge sera manipulé avec un soin extrême pour éviter de soulever des poussières et une contamination potentielle. Le linge usagé sera lavé à une température minimale de 70°C pendant au moins 25 minutes pour tuer les bactéries potentielles.</p>
<p>Assainissement des chambres : Les zones fréquemment touchées seront désinfectées régulièrement, par exemple le téléphone, la télécommande, les poignées de porte/fenêtre/robinet, le siège de toilette/chasse d'eau, les robinets, les commandes de douche, la bouilloire, les interrupteurs, le thermostat, le cornet à chaussures, le sèche-cheveux, la porte du minibar, l'ouvre-bouteille, le menu, le coffre-fort, etc.</p>
<p>Ustensiles : La verrerie, la porcelaine et l'argenterie sales seront retirées des chambres et traitées par nos équipes de stewards ; les articles sales seront nettoyés dans des lave-vaisselle efficaces fonctionnant à une température de 82°C.</p>
<p>Aspirateurs : Nous remplacerons les sacs à poussière tous les quatre jours, qu'ils soient pleins ou non.</p>
<p>Les poubelles : Nous désinfecterons les bacs avec un agent nettoyant antimicrobien approprié.</p>
<p>Ventilation : Chaque fois qu'une chambre est entretenue, nous veillerons à ce qu'elle soit ventilée en ouvrant la ou les fenêtres.</p>
<p>Ameublement doux : Nous vaporiserons périodiquement les meubles.</p>
<p>LES ESPACES PUBLICS (HALL D'ENTRÉE, CENTRE D'AFFAIRES, TOILETTES, ETC.)</p>
<p>EPI pour les préposés aux espaces publics : Nos collègues porteront des équipements de protection conformément aux directives sanitaires locales ; ces directives seront appliquées par la direction ; nos superviseurs veilleront à la bonne utilisation des EPI ; les EPI seront remplacés et aseptisés si nécessaire.</p>
<p>Normes sanitaires des hôtels : Nous afficherons des panneaux dans les zones publiques pour rappeler à nos clients et visiteurs d'observer la distanciation sociale, le lavage et l'assainissement des mains.</p>
<p>La distanciation sociale : Nous réorganiserons le mobilier de manière à ce qu'il permette une véritable distanciation sociale.</p>

<p>L'assainissement : Nous allons assainir tous les points sensibles, par exemple les téléphones, les chargeurs de téléphone, les accoudoirs de chaise, les tables, les mains courantes, les poignées de porte, les sièges de toilettes/chasse d'eau, les tables à langer.</p>
<p>Toilettes : Nous fournirons une alternative jetable aux sèche-mains, par exemple des serviettes en papier, ainsi qu'une poubelle à couvercle actionnée par pédale.</p>
<p>Ameublement doux : Nos meubles seront périodiquement chauffés à la vapeur.</p>
<p>RESTAURANTS & BARS</p>
<p>EPI pour Serveurs et Hôtes : Nos collègues porteront des équipements de protection conformément aux directives sanitaires locales.</p>
<p>Désinfection des mains : La désinfection obligatoire des mains sera appliquée pour nos collègues ; un désinfectant pour les mains sera mis à la disposition des collègues aux stands des hôtes et à l'arrière de la maison.</p>
<p>Distanciation sociale à l'entrée : Nous placerons des marquages discrets, mais visibles, sur le sol pour maintenir la distance sociale l'éloignement.</p>
<p>Salle à manger et distanciation sociale : Nous réduirons le nombre de tables pour maintenir les normes de distanciation sociale ; les tables seront espacées de manière appropriée ; les serveurs appliqueront une distance appropriée.</p>
<p>Sets de table : Nos sets de table seront changés et désinfectés après le départ de chaque client ; les dessus de table et les bras de chaise seront désinfectés régulièrement.</p>
<p>Style de service : Nous fournissons exclusivement un service "à la carte" pour le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner, mais certains objets froids peuvent être mis à la disposition des clients.</p>
<p>Burettes sel et poivre : Nous enlèverons les burettes de sel et de poivre et tout autre condiment, par exemple l'huile d'olive, le Tabasco, le ketchup, etc. mais nous les proposerons tels que servis par l'équipe de serveurs.</p>
<p>Menus : Nous allons remplacer nos dossiers de menus conventionnels par des menus à usage unique afin de respecter les normes d'hygiène.</p>
<p>Sécurité alimentaire/HACCP* : Nous continuerons à observer les bonnes pratiques d'hygiène les plus strictes dans tous les secteurs de l'hôtel. *Hazard Analysis Critical Control Point (Analyse des Risques et Maîtrise des Points Critiques).</p>
<p>Ventilation : Nous ventilerons tous les points de vente du restaurant après chaque période de repas.</p>
<p>DÎNER DANS LA CHAMBRE</p>
<p>EPI pour les serveurs : Nos serveurs porteront des équipements de protection selon les besoins.</p>
<p>Menu : Nous pouvons réduire les menus existants à des articles de base essentiels ; dans la mesure du possible, nous chargerons le menu dans le répertoire des invités en ligne.</p>
<p>Livraison/Retrait : Nous réduirons autant que possible l'exposition dans les chambres d'hôtes ou proposerons aux clients une livraison sans contact en laissant les tables/plateaux à l'extérieur de la chambre après avoir sonné à la porte et annoncé la livraison ; tous les produits alimentaires seront couverts en transit.</p>
<p>Désinfection des mains : La désinfection obligatoire des mains sera appliquée avant et après la délivrance d'une ordonnance.</p>
<p>Sécurité alimentaire/HACCP : Nous continuerons à observer les bonnes pratiques d'hygiène les plus strictes sur des articles tels que les burettes de sel et de poivre, les vases à fleurs, les boîtes chaudes, les plateaux, etc.</p>

RÉUNIONS ET ÉVÉNEMENTS

EPI pour Serveurs et Hôteses : Nos collègues porteront des équipements de protection selon les besoins.

Désinfection des mains : La désinfection obligatoire des mains sera assurée à l'aide d'un distributeur de désinfectant pour les mains placé devant les salles de réunion ; un désinfectant pour les mains sera mis à la disposition des collègues dans les zones situées à l'arrière de la maison.

Salle à manger et distanciation sociale : Nous réduirons l'occupation aux principales normes de distanciation sociale.

Style de service : Nous fournirons de la nourriture et des boissons en portions individuelles et servies ; nous renforcerons la distance sociale pendant que les clients font la queue pour obtenir des boissons chaudes/froides/nourriture ; aucun F&B en libre-service ne sera proposé.

Assainissement des salles de réunion : Nous assainirons tous les points sensibles, tels que les téléphones, les projecteurs, les télécommandes, les poignées de porte, les interrupteurs d'éclairage, les couvercles de prises électriques encastrées, les accoudoirs de chaise, les tableaux à feuilles mobiles et les marqueurs, etc.

Le gaspillage : Nous fournirons une poubelle à couvercle actionnée par pédale avec une doublure en plastique, qui sera vidée à chaque pause, et désinfectée après chaque levée de séance.

Ventilation : Chaque fois qu'une pièce est entretenue, nous veillerons à ce qu'elle soit bien ventilée en ouvrant une ou plusieurs fenêtres.

SPA & BIEN-ÊTRE / CENTRE DE FITNESS / VESTIAIRES / TERRASSES DE PISCINE

EPI pour les collègues : Nos collègues porteront des équipements de protection conformément aux directives sanitaires locales.

Désinfection des mains : Le personnel se conformera au lavage et à la désinfection obligatoires et réguliers des mains.

La distanciation sociale : Nous réorganiserons le mobilier/les appareils d'exercice de manière à permettre une bonne distanciation sociale ; nous établirons une capacité maximale d'utilisateurs dans les salles de gym et les vestiaires et la ferons respecter.

Désinfection des meubles : Notre mobilier sera nettoyé et désinfecté périodiquement avec des agents de nettoyage antimicrobiens appropriés.

L'assainissement : Nous assainirons régulièrement tous les points sensibles, tels que les téléphones, les télécommandes, les poignées de portes et de serrures, équipement d'exercice, tapis de sol, siège de toilettes/chasse d'eau, sèche-cheveux, robinets de distribution d'eau ; nous stériliserons les équipements de beauté dans un autoclave ; nos soins de piscine et de spa seront traités conformément à nos réglementations locales standard.

Linge de lit et serviettes de massage : Le linge usagé sera placé dans un sac en plastique transparent et scellé ; programmes de lavage à 70°C au moins pendant 25 minutes.

Les poubelles : Nous continuerons à désinfecter les bacs avec des agents de nettoyage antimicrobiens appropriés.

Ventilation : Chaque fois qu'une pièce est entretenue, elle sera ventilée par l'ouverture d'une ou plusieurs fenêtres.

MEILLEURES PRATIQUES - BACK OFFICE

Contrôle de la température : Nous imposerons des contrôles de température obligatoires aux collègues avant le début de leur service ; les collègues dont la température dépasse 37° C, avec/sans symptômes, seront renvoyés chez eux ; les dossiers seront conservés ; le statut sera communiqué à la direction ; les directives de la GDPR seront strictement respectées.

Les symptômes de la COVID-19 : Tout collègue souffrant de mal de gorge, de toux sèche, d'essoufflement, de fatigue, de vomissements et/ou de diarrhée sera immédiatement mis en isolement et l'Autorité de Santé Publique informée.

Désinfection des mains : Nos collègues utiliseront un désinfectant pour les mains avant et après avoir pointé au travail.

La distanciation sociale : Nos collègues auront toujours pour instruction de ne pas s'engager dans des conversations inutiles et d'appliquer les règles de distanciation sociale.

<p>Équipement de protection individuelle EPI : Les collègues recevront un EPI conformément à la politique de l'entreprise et/ou aux directives sanitaires locales ; les superviseurs surveilleront l'utilisation correcte de l'EPI ; l'EPI sera remplacé et désinfecté selon les besoins.</p>
<p>Changement d'uniforme : De nouveaux uniformes (par exemple, des articles qui touchent directement la peau tels que la chemise, la blouse ou les vestes/princes de chef) seront fournis à tous les collègues au début de chaque quart de travail.</p>
<p>Des uniformes usés : Les uniformes portés par les collègues seront déposés à la blanchisserie après le service.</p>
<p>La distanciation sociale : Nous échelonnerons les changements de collègues afin de renforcer la distanciation sociale entre les collègues et les services ; des créneaux de 15 minutes permettront d'éviter la surpopulation des vestiaires et des toilettes ; tous les collègues respecteront les règles de distanciation sociale de 2 mètres.</p>
<p>Lavage des mains et assainissement : Tous nos collègues ont conseillé de faire respecter l'hygiène des mains, l'étiquette de la toux et l'hygiène respiratoire ; nos vestiaires seront désinfectés à fond tous les jours pendant le quart de nuit.</p>
<p>Lavabos : Les lavabos seront entièrement équipés des services publics nécessaires : eau chaude, liquide bactéricide, serviettes jetables. Nous veillerons également à ce que toutes nos poubelles soient munies d'un couvercle à pédale et d'un revêtement.</p>
<p>Brosses à main à l'alcool : Des balles à main à l'alcool seront apposées à des endroits stratégiques.</p>
<p>Affiches d'hygiène personnelle : Nous avons mis en place une signalisation bien visible, apposée dans des endroits bien en vue, notamment des panneaux d'affichage rappelant aux collègues de respecter une étiquette stricte en matière de toux, de lavage et de désinfection des mains.</p>
<p>Vêtements d'extérieur et effets personnels : Ces articles seront conservés dans les casiers des collègues.</p>
<p>Surveillance : Les vestiaires de nos collègues seront régulièrement surveillés pour s'assurer que les lavabos sont fonctionnels et équipés, que le désinfectant pour les mains à base d'alcool est facilement accessible, que les poubelles sont vidées et que le surpeuplement est évité, en particulier au début et à la fin des quarts de travail.</p>
<p>BUREAUX, POSTES DE TRAVAIL ET RÉUNIONS</p>
<p>Frottage à l'alcool : Nous veillerons à ce que le frottage à l'alcool soit apposé aux endroits stratégiques.</p>
<p>La distanciation sociale : Nous réorganiserons nos bureaux de manière à appliquer la réglementation sur la distanciation sociale ; les postes de travail des collègues ne se font plus face lorsque cela est possible ; lorsque le réaménagement des bureaux n'est pas possible, nous affecterons 50 % des collègues au travail à domicile ou dans d'autres zones de l'hôtel, tandis que les 50 % restants seront au bureau.</p>
<p>Travailler à domicile : Nous mettrons en œuvre le "travail à domicile", dans la mesure du raisonnable, pour les collègues exerçant des fonctions administratives dont la présence physique sur la propriété n'est pas essentielle.</p>
<p>Points clés : Les surfaces fréquemment touchées seront désinfectées régulièrement, par exemple les tables et les chaises, les poignées de porte, les interrupteurs, les thermostats, les téléphones, le clavier, les souris, la bouilloire d'eau chaude, l'imprimante/la photocopieuse/le scanner, etc.</p>
<p>Réunions : Nous déplacerons les meubles et les chaises afin de respecter la réglementation relative à l'éloignement social ; des désinfectants pour les mains à base d'alcool seront facilement disponibles ; nous assurerons une ventilation adéquate, par exemple en ouvrant la porte/la fenêtre si la réunion dure plus de 30 minutes ; nous continuerons à désinfecter les dessus de table et les bras des chaises après chaque réunion et pendant les pauses, le cas échéant.</p>

LA LIVRAISON ET LA RÉCEPTION DES MARCHANDISES

Réceptionnaire des marchandises : Notre équipe continuera à observer d'excellentes normes respiratoires et d'hygiène ainsi que des directives de distanciation sociale.

Réception des marchandises : En conformité avec les normes HACCP.

Désinfectant pour les mains à base d'alcool : Nous fournissons des désinfectants à base d'alcool sur notre quai de chargement, à l'usage des collègues et des fournisseurs.

Nettoyage et assainissement : Notre zone de réception des marchandises et notre quai de chargement seront nettoyés et désinfectés à intervalles réguliers.

Nettoyage des marchandises livrées et des chariots : Un nettoyage et une désinfection appropriés seront appliqués avant et après chaque livraison.

Produits réfrigérés et congelés : Tous les emballages alimentaires seront désinfectés à l'aide de produits de nettoyage appropriés, avant d'être introduits dans les réfrigérateurs et/ou les congélateurs, si possible avec un emballage extérieur à retirer lors du déchargement.

Fournisseurs : Tous nos fournisseurs livrent selon les horaires prévus et ne sont pas autorisés à décharger leurs produits en même temps ; afin de s'éloigner de la ligne de démarcation observée, nos fournisseurs et nos chauffeurs ne sont pas autorisés à aller au-delà de la ligne de démarcation.

Collecte des déchets : Notre collecte de déchets est programmée de manière à ce qu'elle ne coïncide pas avec les livraisons de linge et de nourriture.

ASCENSEURS DE SERVICE ET COULOIRS DE SERVICE

L'assainissement : Désinfecter les points sensibles, par exemple toute la cabine d'ascenseur, en particulier les boutons de commande, avec des lingettes désinfectantes.

La distanciation sociale : Nous veillerons à ce que les instructions en matière de santé et de sécurité, y compris le nombre de collègues autorisés à prendre l'ascenseur, soient placées à l'intérieur de chaque ascenseur de service et soient facilement visibles ; les étages de nos ascenseurs de service seront marqués avec des indications de direction, afin que les collègues ne se fassent pas face et maintiennent une distance sociale ; dans la mesure du possible, nous mettrons en place une circulation à sens unique dans les couloirs de service.

Désinfection des mains : La désinfection des mains est obligatoire à l'aide d'un distributeur de désinfectant pour les mains, placé bien en évidence sur tous les étages de service et à l'arrière de la maison.

CUISINE ET STEWARDING

L'assainissement : Nos cuisines opérationnelles continueront d'être assainies à intervalles réguliers en fonction du nettoyage de l'hôtel les horaires.

La distanciation sociale : Nous limiterons le nombre de collègues au minimum requis ; nos collègues seront organisés en équipes afin de réduire les interactions entre collègues individuels ; les postes de travail seront placés de telle sorte que les collègues ne soient pas en face les uns des autres et puissent maintenir une distance sociale appropriée.

EPI : Tous nos collègues portent des masques jetables, des gants, et tout autre équipement de sécurité, conformément aux politiques fondées sur le HACCP et aux fiches de données de sécurité des produits chimiques de nettoyage. Tous les articles seront désinfectés, nettoyés et remplacés conformément aux politiques locales.

Planification des menus : Dans un premier temps, nous proposerons des menus limités pour l'assurance qualité.

Désinfection du matériel, des ustensiles et des outils utilisés dans le secteur alimentaire : Nous continuons à nettoyer et à désinfecter les principaux points sensibles par exemple, l'équipement alimentaire et les surfaces en contact avec les aliments, y compris les planches à découper, conformément au système HACCP de l'entreprise.

Stérilisation des couteaux et des ustensiles : Ces ustensiles sont soit pasteurisés dans un lave-vaisselle fonctionnant avec un rinçage à 82°C, soit stérilisés à l'aide d'un autoclave, d'eau bouillie ou de méthodes UV.

SERVICE DE LAVAGE ET DE LAVAGE DES HÔTES

La distanciation sociale : Les postes de travail de nos collègues sont placés de manière à ce que les collègues puissent maintenir des distances sociales appropriées.

EPI : Tous nos collègues porteront des masques et des gants jetables lorsqu'ils traiteront le linge sale ou le linge des invités.

Livraison/récupération des articles des invités : Nous réduirons autant que possible l'exposition dans les chambres des clients ; tous les articles de blanchisserie des clients seront couverts pendant le transport ; lors de la récupération/livraison des articles des clients, les collègues porteront des EPI dans les lieux publics, conformément aux directives sanitaires locales.

Programmes de lavage : Nous continuons à mettre en place des programmes de lavage pour chaque type de linge, en utilisant des produits d'hygiène.