

Protocole Hygiène et Sécurité

La santé et la sécurité de nos clients, de nos collaborateurs ainsi que de nos partenaires sont notre priorité, c'est pourquoi le Palm et ses équipes ont mis en place des mesures additionnelles de prévention des risques sanitaires en lien avec la crise du covid 19 et en accord avec les recommandations des services de santé.

Pour votre sécurité

Règles générales

- Communication simple et transparente : le guide de l'ensemble de nos protocoles sanitaires est tenu à disposition de nos clients, que ce soit numériquement sur le site internet de l'hôtel, ou en version papier à la réception de l'hôtel. Les fiches techniques des produits désinfectants utilisés dans ces procédures sont également à disposition.
- Gel hydroalcoolique présent dans l'ensemble des espaces communs de l'hôtel afin d'inciter l'ensemble de nos hôtes à se laver les mains le plus régulièrement possible.
- Desks d'accueil à la réception, conciergerie et spa sont équipés d'une vitre de protection et un marquage au sol est présent afin d'encourager la distanciation sociale. Un sens de circulation entrée / sortie est clairement défini aux entrées du hall de réception et des restaurants.
- Paiement le paiement par carte bancaire est encouragé. Le TPE est désinfecté systématiquement avant et après manipulation.
- Intervention de nos équipes en chambre : l'intervention de notre personnel en chambre ne se fera qu'en l'absence de clients en chambre, équipé d'un masque et avec lavage des mains obligatoire avant et après intervention. (intervention technique, service recouche,...)

Nettoyage

- Les zones les plus fréquentées de l'hôtel sont nettoyées avec une fréquence d'au moins 4 passages par jour. Une traçabilité des passages par zone est assurée par le remplissage de feuilles de passage dédiées.
- Un nettoyage plus fréquent des zones contacts est régulièrement effectué. (poignées de porte, toilettes...)
- Les portes d'entrée des toilettes dans les espaces communs sont laissées ouvertes pour éviter les manipu-

lations de poignées en allant se laver les mains.

- Les chariots de nettoyage utilisés par le Housekeeping sont nettoyés régulièrement et l'ensemble des matériels utilisés sont désinfectés après chaque passage.
- L'approvisionnement des consommables permettant d'appliquer les protocoles est régulièrement vérifié.

Espaces communs

Restaurants et cuisine

- Suppression du buffet petit-déjeuner, remplacé par un service à table. Seul le service des produits chauds (œufs, crêpes, plats et garnitures reste assuré par un stand en live cooking, avec accès réglementé.
- Agencement des salles de des salles de restaurant et bar pour garantir les règles de distanciation entre chaque table. Ajustement des volumes de prise de réservation pour tenir compte de la diminution de la capacité engendrée.
- Dans la mesure du possible décalage des horaires de prise de réservation sur l'ensemble de la plage horaire d'ouverture des restaurants afin d'éviter les engorgements et fluidifier les arrivées de clients.
- Désinfection des chaises et tables avant et après chaque service, et après chaque par les clients.
- Suppression des menus individuels aux restaurants au profit d'un affichage des cartes sur tableau présenté et manipulé uniquement par le service, ou incitation à consulter un menu numérique en scannant un QR code.
- Pour la présentation des notes et signatures clients, stylo à usage unique mis de côté après chaque utilisation pour une désinfection globale (début et fin de service). Boîtes à addition désinfectée après chaque utilisation.
- Pour le service des boissons (eaux, vins), les bouteilles sont apportées sur plateau à table déposées sur un stand de service équipé d'un poste de désinfection des mains (gel).
- Désinfection des mains systématiques des serveurs avant enlèvement d'un plat en cuisine ou boisson au bar, après chaque débarrassage de plats terminés et de linge de restauration usagés...
- Nettoyage régulier pendant le services des zones contacts des machines à café, distributeurs d'eau, poignées de réfrigérateurs, plans de travail...
- En cuisine, port de masques, charlotte ou calot, tabliers. Désinfection régulière des plans de travail, zones contact, poignées...

Spa

- Gestion des prises de réservation afin de limiter le nombre de personnes présentes en même temps dans le spa.
- Fiche de renseignement remplie par nos collaborateurs.
- Douche obligatoire prise par les clients dans les vestiaires avant d'accéder à la zone de soin.
- Nettoyage des mains des thérapeutes avant et après le soin.
- Vestiaires et toilettes nettoyés après chaque utilisation.
- Les senteurs des huiles essentielles sont présentés par nos thérapeutes aux clients afin de limiter les manipulations.

Piscines : les plages des piscines ont été réaménagées afin d'assurer la distanciation entre chaque transat.

Salle de fitness : accès limité à 4 personnes en même temps. Incitation à désinfecter les appareils de fitness avant et après chaque utilisation.

Salle de jeux : accès limité à 3 personnes en même temps.

Pour la sécurité de nos collaborateurs

1/ Mise en place de référents hygiène et sécurité au sein de chaque service présent dans l'hôtel.

Idéalement ces tuteurs sont majoritairement issus du Comité Social et Économique (CSE) de l'hôtel, permettant ainsi un lien avec les missions de ce dernier, notamment celles de son ancienne appellation CHSCT.

Ce comité hygiène et sécurité est piloté par le directeur de l'hôtel et sa responsable QSE (Qualité Sécurité Environnement) et a pour missions :

- La vérification quotidienne de l'application dans chaque service des bonnes pratiques décrites dans ce guide.
- La formation de l'ensemble des collaborateurs aux procédures mises en place.
- L'approvisionnement et la gestion des stocks des produits et consommables nécessaires à l'application de ces procédures (gel hydro-alcoolique, distributeurs de savon, masques, gants, ...).

Dans chaque réunion du CSE (à savoir à minima 6 par an), les protocoles mis en place, les contraintes organisationnelles, les axes d'amélioration, l'adéquation entre matériels et moyens humains font l'objet d'un suivi précis.

Toute urgence, modification d'un protocole en lien avec un nouveau process organisationnel interne ou un nouvel équipement par exemple, peut faire l'objet d'une réunion de travail extraordinaire de ce comité organisée dans les plus brefs délais.

2 / Respect des règles de distanciation sociale et gestes barrières par l'ensemble des équipes, avec mise à disposition de gel hydroalcoolique dans tous les services.

Le port du masque est recommandé sur les postes de travail directement au contact client, ou lorsque la distanciation sociale ne peut être appliquée.

3/ Horaires de travail et de pauses aménagées d'éviter les arrivées en même temps et l'utilisation groupée des vestiaires ou espaces de pauses communs.

4/ Des outils et poste de travail sont attribués de manière individuelle à chacun de nos collaborateurs dès lors que cela est possible.

5/ Communication interne simple et transparente : les tuteurs hygiène et sécurité dans chaque service sont en charge de l'information en lien avec les mesures prises par le biais d'affichages clairs, qu'ils soient intra services ou destinés à la clientèle dans les espaces communs.

Pour la sécurité de nos fournisseurs

- Une zone spécifique de livraison des marchandises est mise en place. La livraison doit se faire exclusivement dans cette zone et aucun collaborateur de l'hôtel ne doit être à proximité du livreur pendant cette opération.
- Seul l'économiste en charge de la réception et du contrôle des marchandises peut être au contact, en respectant les distanciations physiques.
- Les livreurs sont invités à porter un masque lors de la livraison. Ils ne sont pas autorisés à pénétrer dans les locaux de l'hôtel (zones de rangements, cuisine, etc...)
- En ce qui concerne les livraisons de linge, le linge propre est livré sous housses, le linge sale est soit traité sur place dans la buanderie de l'hôtel, soit traité par une entreprise extérieure. Dans tous les cas des zones spécifiques propre / sale sont définies afin qu'il n'y ait pas contact entre les deux.
- La fréquence des commandes tous services confondus a été réduite, afin de limiter le nombre de livraisons et les flux qui en découlent, tout comme la multiplication des contacts et manipulations.
- Ces protocoles ont été communiqués à l'ensemble de nos fournisseurs.

Gestion des cas suspects

- Tout collaborateur chez lui présentant des symptômes de type fièvre, toux, difficulté à respirer est invité à ne pas se rendre sur son lieu de travail et à consulter un médecin sans délai, se faire dépister sur prescription de celui-ci et s'isoler.
- Tout collaborateur présentant sur son lieu de travail les mêmes symptômes doit immédiatement les signaler à son responsable, un sauveteur secouriste du travail (SST) ou à un référent hygiène et sécurité de l'hôtel.
- Les clients sont également incités à en faire de même et à le signaler immédiatement à un personnel de l'hôtel.
- La personne est alors isolée dans une pièce dédiée (salle de réunion) en appliquant immédiatement les gestes barrières, en gardant une distance raisonnable avec elle (minimum 1 mètre) avec port d'un masque obligatoire, pour elle comme pour le référent (SST, responsable ou référent hygiène et sécurité) qui l'accompagne dans cette pièce et reste présente avec elle pendant toute la durée de la prise en charge.
- En l'absence de signe de gravité, il est demandé au collaborateur ou au client concerné de contacter son médecin traitant pour avis médical. Si confirmation d'absence de signes de gravité, son retour à domicile est organisé en évitant les transports en commun. La médecine du travail s'il s'agit d'un collaborateur sera systématiquement informée.
- En cas de signe de gravité (par exemple détresse respiratoire), le SAMU (15) est contacté par nos équipes.
- Après prise en charge de la personne par les services de santé, un nettoyage complet de l'espace utilisé pour l'isolement est immédiatement effectué.