



# LABEL PROPETE ET PREVENTION

---



ENSURING YOUR SAFETY



---

Accueillir, protéger et prendre soin des autres est au cœur même de ce que nous faisons et de qui nous sommes. **La santé, la sécurité et le bien-être de notre personnel, de nos clients et de nos partenaires restent notre priorité absolue** alors que le monde traverse une crise sans précédent.

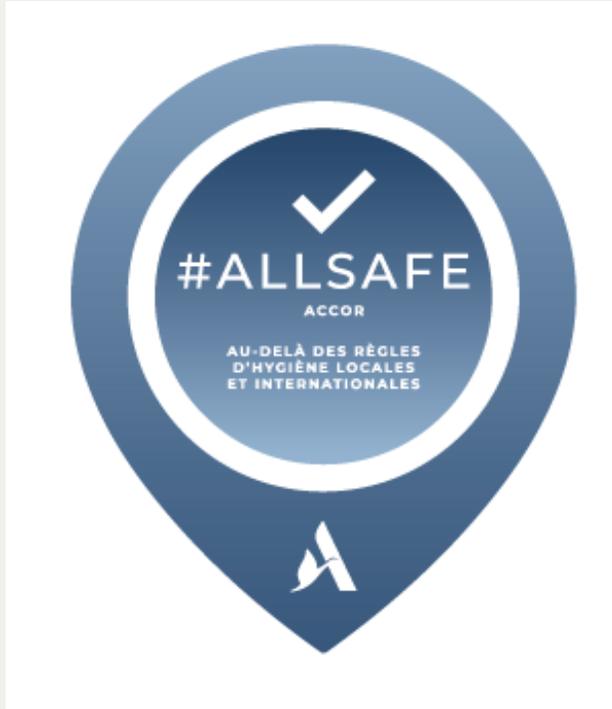
Pour nous, savoir prendre soin au mieux de nos clients et leur assurer qu'ils recevront un accueil en toute sécurité dans nos hôtels fait partie de notre ADN et se fait de façon naturelle. Accor privilégie au quotidien la sécurité et le bien-être des clients et des collaborateurs depuis plus de 50 ans.

Des **normes élevées d'hygiène et de propreté** sont déjà en place dans toutes nos marques, partout dans le monde. Mais à mesure que nos hôtels rouvriront, nous irons encore plus loin avec la **mise en œuvre de mesures d'hygiène et de sécurité supplémentaires** qui s'appuieront sur notre longue expérience et nos meilleures pratiques. L'histoire d'Accor et sa portée géographique, avec nos opérations dans les régions touchées par les précédentes épidémies de maladies infectieuses, nous permettent de disposer d'un solide historique et d'une expertise qui nous permettent de nous adapter de manière transparente aux nouvelles attentes de nos clients.

Notre mission est de protéger les clients et le personnel, de faire en sorte que les voyageurs sachent qu'ils se sentiront en sécurité et, ce faisant, de raviver l'intérêt des clients pour les voyages et nous avons hâte de vous accueillir à nouveau bientôt.

---

## LE LABEL 'ALL SAFE'



APPROUVÉ PAR BUREAU VERITAS ET AUDITÉ PAR DES EXPERTS  
POUR SON OBTENTION

Accor a désormais établi certaines des **normes de nettoyage et des procédures opérationnelles les plus strictes du monde** de l'hospitalité pour garantir la sécurité des clients lors de la réouverture des hôtels dans le monde.

Ces normes ont été vérifiées par Bureau Veritas, un leader mondial de l'inspection en matière d'hygiène et de propreté et nous avons créé le label ALLSAFE pour informer les clients lorsque ces normes ont été respectées dans nos hôtels.

**Tous les hôtels doivent appliquer ces normes** et chaque hôtel Accor sera audité par des experts opérationnels Accor ou des auditeurs tiers pour recevoir le nouveau label ALLSAFE. Les clients pourront vérifier les hôtels qui ont obtenu la certification sur les sites Web des hôtels, ainsi que via nos centres de contact client.



**BUREAU  
VERITAS**

## BUREAU VERITAS

Bureau Veritas est un leader mondial reconnu des **services tests, d'inspection et de certification** fondé en 1828.

Bureau Veritas est présent dans 140 pays à travers un réseau de plus de 1 500 bureaux et laboratoires et plus de 78 000 employés. Leur mission est au cœur de défis clés: **qualité, santé et sécurité, protection de l'environnement et responsabilité sociale.**

Bureau Veritas a vérifié et soutenu Accor pour définir les **nouvelles normes de propreté et les procédures opérationnelles développées en réponse à Covid-19.**

Bureau Veritas sera également **responsable de l'audit** de milliers d'hôtels Accor pour s'assurer qu'ils respectent les normes de propreté ALLSAFE.



- *La démarche de certification Bureau Veritas est payante pour les hôtels.*
- *Les premiers hôtels pilotes ont eu leur certification fin mai.*
- *La liste des hôtels labellisés évolue de jour en jour et pourra vous être communiquée à votre demande*



## AXA - UN LEADER MONDIAL DE L' ASSURANCE & ASSISTANCE

---

Les origines d'AXA remontent à une petite mutuelle normande: Ancienne Mutuelle de Rouen, créée au début du XIXe siècle et devenue aujourd'hui un leader mondial de l'assurance avec plus de 108 millions de clients dans le monde.

AXA propose une assurance pour protéger les clients - les particuliers comme les entreprises - afin qu'ils puissent poursuivre leur vie et se lancer en toute tranquillité.

Accor a également annoncé un **partenariat mondial** novateur avec AXA pour fournir une **couverture médicale et une assistance dans tous les hôtels Accor** du monde entier si les clients ont besoin d'une assistance médicale pendant leur séjour.

AXA permet à tous les clients Accor d'accéder à des milliers de **collaborateurs et de médecins dans plus de 100 pays**, ce qui leur garantira un **accompagnement médical immédiat et complet** si nécessaire.

AXA et Accor utiliseront également les **dernières avancées de la télémédecine** pour s'assurer que les clients Accor peuvent **se connecter à un médecin, recevoir un diagnostic et un soutien** où qu'ils soient, quand ils le souhaitent.

---



## UNE FORMATION RENFORCEE POUR TOUS NOS EMPLOYES

---



La formation et l'éducation des employés du monde entier est un aspect essentiel de la santé et de la sécurité et sera incluse dans le label ALLSAFE.

Accor lancera un **nouveau programme de formation complet sur la sécurité et l'hygiène** afin de garantir à tous les employés du monde entier les compétences et l'éducation nécessaires pour se protéger et protéger nos clients.

La formation en ligne ainsi que la formation en classe dans chaque établissement sont obligatoires avant la réouverture des hôtels Accor.

Dans chaque hôtel, sera nommé un **référent Covid-19** parmi l'équipe de l'hôtel dont le rôle principal sera de faire vivre au quotidien la réorganisation du travail, obtenir l'adhésion sur les bonnes pratiques et mener des actions de prévention

# Détail des mesures sanitaires Covid-19

Juin 2020



Ce document a été établi sur la base des **informations** disponibles à date auprès de l'**OMS** et du **Ministère Français de la santé**.

Ce document est **évolutif et sera mis à jour** au fur et à mesure des besoins, conformément aux évolutions de la pandémie, de la législation et des annonces du Gouvernement.

# Des mesures sanitaires tout au long du parcours client

## Fitness, Piscine & Spa

*A ce stade, fermées selon recommandations de l'ARS\**



## Salles de réunion

*A ce stade, réunions de moins de 5 000 personnes\*\**



## Espaces communs



## Prévention générale

Hygiène des mains, masques, procédure en cas de suspicion, ...



## Hébergement

- Check-in & Check-out
- En chambre



## Restauration (à emporter)

- Petit déjeuner
- Room Service

\*Agence régionale de santé \*\*Sous réserve d'approbation préfectorale et dans le respect des règles en vigueur dans la zone de l'hôtel

# Lors du check-in et check-out



- Afin de limiter au maximum les contacts, un **check-in online** sera favorisé (lien systématiquement envoyé à J-2 avant l'arrivée)
- **L'accès à l'hôtel sera contrôlé** afin de limiter le nombre de personnes dans le lobby
- Le client sera informé à l'arrivée par le réceptionniste des **mesures sanitaires** en vigueur
- Les collaborateurs seront **équipés de protections individuelles** (masques, gants...)
- Le réceptionniste invitera le client à **se laver les mains avec du gel hydroalcoolique** (disponible sur chaque desk d'accueil)
- Une **distance de sécurité** d'au minimum 1 mètre entre les collaborateurs et les clients, ainsi qu'entre les clients eux-mêmes devra être respectée (positionnement de marqueurs sur le sol).
- Les cartes de chambre (clés magnétiques) seront **désinfectées après chaque usage**
- Le comptoir de réception **sera nettoyé et désinfecté après chaque passage client**
- Afin de **respecter la distanciation physique**, l'usage de l'ascenseur sera limité à une personne à la fois
- Le paiement par **carte bancaire (sans contact)** sera fortement recommandé
- L'envoi des factures par e-mail sera privilégié : **Fast Check Out**

# En chambre



- Une **procédure de désinfection et de nettoyage des chambres renforcée**.
  - Un soin particulier sera apporté sur le nettoyage des poignées de porte, interrupteurs, robinets, télécommande et tout autre accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main.
  - Nettoyage en profondeur régulier sur les tissus d'ameublement
- Les **produits de nettoyage utilisés dans les hôpitaux** sera désormais une norme dans tous les hôtels Accor
- **Tous les éléments de la literie seront ensachés et lavés à 60 degrés Celsius**
- **A chaque départ, tous les produits d'accueil seront changés** même s'ils n'ont pas été utilisés par le client
- **Suppression dans toutes les chambres de tous les objets non indispensables** (flyer, stylo, coussins, couvre-lit, carte du restaurant etc...).
- **Arrêt temporaire** des minibars & service de nettoyage à sec
- En cas de suspicion de maladie pendant le séjour, le client contactera la réception depuis sa chambre qui lui indiquera la marche à suivre
- En cas de problème technique dans la chambre, le client sera délogé afin d'éviter une intervention dans la chambre et **limiter le risque de contamination**
- Pour les marques Premium et Luxe, mise en place dans chaque chambre d'un **kit sanitaire comprenant du Gel et un Masque**



# Espaces communs



- **Désinfection fréquente** de toutes les zones sensibles comme les ascenseurs et les toilettes publiques
- Mesures de **distanciation physique** dans tout l'hôtel et en particulier dans les espaces publics de l'hôtel.
  - Mise en place de **flèches directionnelles** explicites pour éviter les croisements
  - Mise en place de **marqueurs de distance** de sécurité entre 1m et 1,5m
- **Portes laissées au maximum ouvertes** pour faciliter la circulation et limiter les contacts
- Mise à disposition d'un **distributeur de lingettes désinfectantes** dans les ascenseurs (*selon dispos*)
- Suppression de tous les **objets non nécessaires** (bonbons, revues, flyers publicitaires...) du lobby et du comptoir de réception

# Restauration

En attendant la réouverture générale des bars & restaurants, nous continuons à vous régaler



## Que vous soyez seul...

- **Plateau continental** en chambre ou **box** à emporter
- Commande **au check-in** par téléphone (ou la veille)
- **Room Service** (selon disponibilités): salades, pâtes, quiches, plats mijotés ou traditionnels, desserts gourmands. **Vaisselle jetable** (selon dispos)

## Normes de sécurité alimentaire

- Depuis 2019, engagements pionniers à travers notre **charte alimentaire saine et durable**
- Zone de **dépose marchandises**
- Pour les produits frais emballés → **déballés puis nettoyés** avec des lingettes à contact alimentaire
- Pour les fruits et légumes : **désinfectés X2 et épluchés** dans une zone spécifique de la cuisine

## ... ou en groupe

*Groupes Loisirs & Affaires (notamment vos réunions - voir slide suivant)*

### Petit déjeuner & pause café

- Vaisselle jetable recyclable (selon dispos)
- Nourriture protégée sous emballage
- Boissons : mise à disposition de matériel de nettoyage (self-service) ou idéalement présence d'un maitre d'hôtel avec gants pour servir les boissons chaudes / froides

### Déjeuner et dîner

- Vaisselle jetable recyclable (selon dispos)
- Limitation du nombre de personnes par table – distance min 1m50
- Plateaux repas servis en salle de réunion

Retrouvez les grands classiques (boissons chaudes, jus de fruits, viennoiseries, pain...) de chacune de nos marques pour un petit déjeuner vitaminé !

# Salles de réunion & Séminaires

A date (décret du 31 mai 2020), les réunions de moins de 5 000 personnes sont autorisées\*



Ces nouvelles normes assurent la sécurité des clients,  
tout en s'inscrivant pleinement dans notre démarche RSE

\*Sous réserve d'approbation préfectorale et dans le respect des règles en vigueur dans la zone de l'hôtel  
PROTOCOLE D'ACCUEIL DES CLIENTS B2B - JUIN 2020

## Accueil des clients

- Le personnel de l'hôtel porte un **masque** et est **pleinement formé** à toutes les mesures sanitaires
- Capacité : **respect de la distanciation sociale de 1m entre chaque participant**. Plans de salles à adapter.
- Affichage des **gestes barrières**. **Cheminement** marqué au sol
- Plexiglass** si installation de desk d'accueil
- Suppression du matériel** : stylos, bloc note...
- Privilégier le système de **visioconférence et/ou streaming**
- Privilégier les **pauses à l'extérieur** (*selon capacités et si le temps le permet*).
- Coin « fumeurs »** devant l'hôtel et/ou dans les espaces ouverts accessibles pendant les pauses
- Pas de soirée dansante

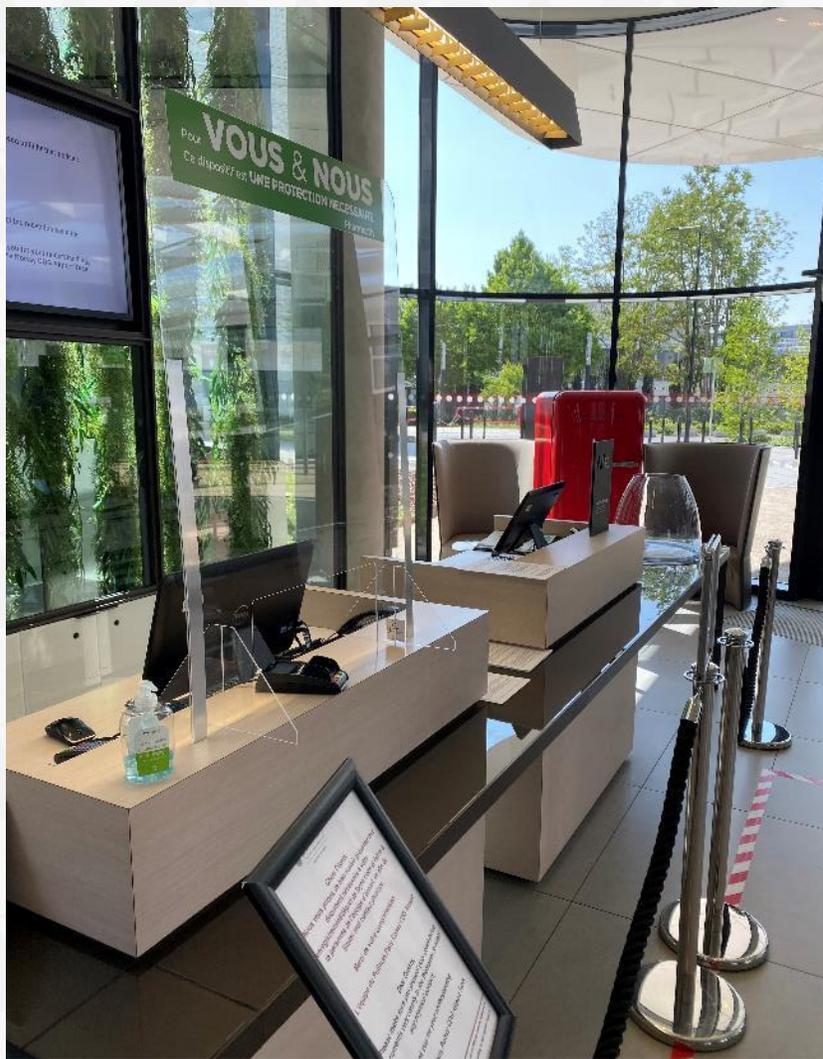
## Mesures sanitaires

- Gel hydroalcoolique** + mouchoirs à usage unique dans toutes les salles
- Ouverture des portes** : toilettes, espaces de restauration, salles
- Aération** : ventilation quotidienne et entre chaque réunion.
- Nettoyage** au quotidien : pendant la pause déjeuner et chaque soir
- Désinfection** des interrupteurs, poignées, chaises, tables. **Aspiration** renforcée moquette. **Nettoyage** renforcé des sanitaires, desk d'accueil.

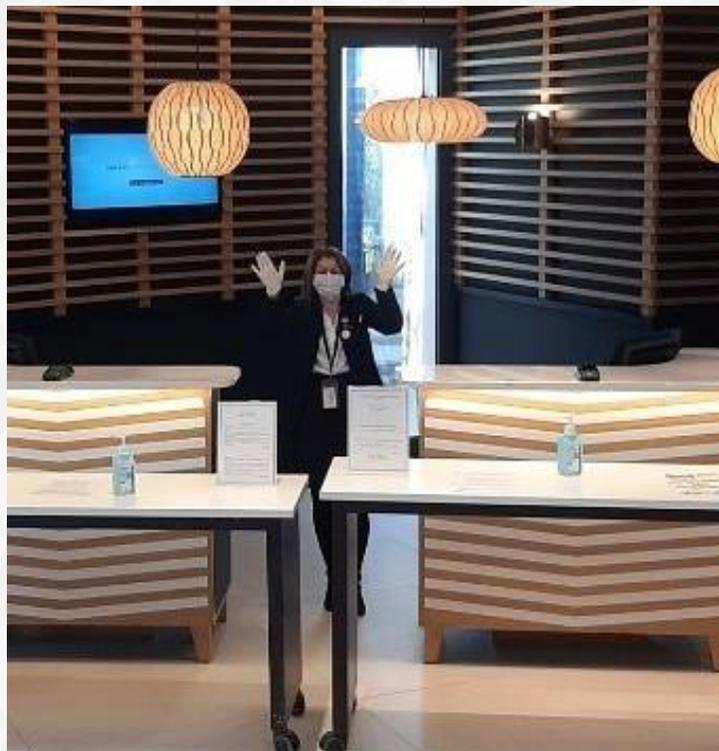
Restauration – voir slide précédent



*En images dans nos hôtels...*



*Pullman Paris CDG Airport*



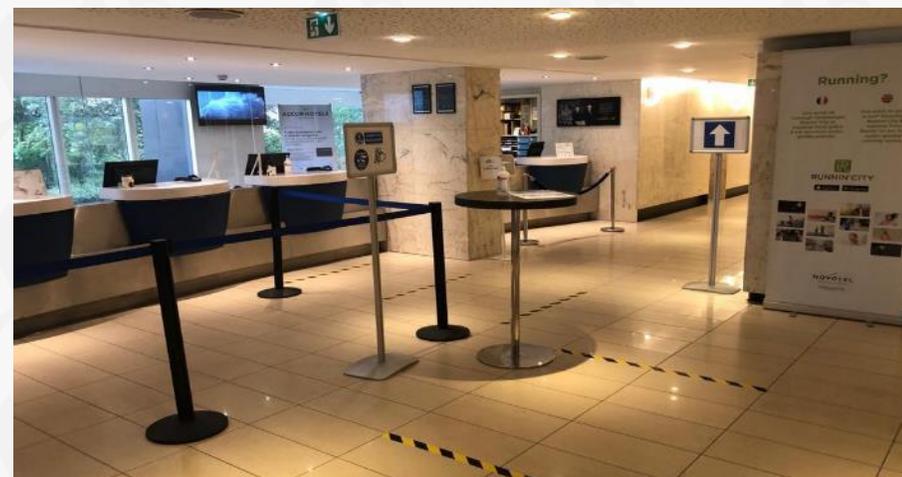
*Novotel Nice Arénas Aéroport*



*ibis budget Marseille Timone*



*Mercure Lyon Génas*



*Novotel Paris Centre Tour Eiffel*