

Le passeport d'une hôtellerie d'affaires maîtrisée VISA Covid-19

Édition mai 2020



Guide communiqué à l'occasion
du webinaire de l'AFTM du 20 mai 2020



L'esprit de la démarche CDS Groupe



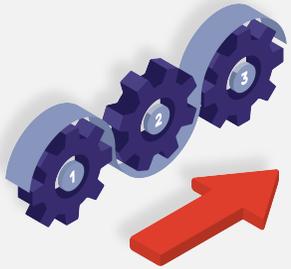
Évaluation



Adaptation



Communication



- **Respect des recommandations dictées par la RSE** au travers de ces 3 piliers (social, sociétal, environnemental).
- **Renforcement des mesures destinées à limiter les impacts négatifs** de l'activité sur l'environnement tout en permettant son développement économique.
- **Nécessité pour les entreprises de produire un reporting** social et environnemental.



Un constat partagé par les acteurs de l'industrie

Le besoin - urgent - de disposer d'un **référentiel de conformité sanitaire** dans l'hôtellerie d'affaires.

Objectifs : informer et guider le **voyageur**, assurer le devoir de protection de l'**employeur**, accompagner les **hôtels** dans l'accueil de nos clients finaux.

L'esprit de la démarche CDS Groupe



La cible

Sondage auprès des **17 000 établissements** hôteliers référencés sur la France (chaînes et indépendants)



L'objet

Évaluer l'application des **stratégies sanitaires** en réponse à la pandémie



Le périmètre

Étape 1 : Grandes métropoles françaises. **Étape 2** : les territoires incluant les **DROM**



Le planning

À partir du 25 mai jusqu'au 31 août



Les outils

Campagne **emailing** ciblée + campagne de **phoning** personnalisée par service expert + soutien des acteurs hôteliers + mise en ligne des **résultats sur le site de CDS Groupe**



Le modèle

Gratuit ; mise en relation avec **Bureau Veritas** pour les établissements demandeurs, un audit et l'édition d'un guide de bonnes pratiques pour les autres

Analyse des retours selon les 3 filtres suivants :



Certification externe

Accor All Safe & Bureau Veritas



The Originals & Bureau Veritas



Melia & Bureau Veritas



BNB & SOCOTEC



NH Hotel & SGS



Carlson Rezidor Hotel Group & SGS



Best Western & APAVE



Intercontinental Hotels Group & EPA
ECOLAB



Radisson & SGS



HILTON & Global Biorisk Advisory Council
STAR accreditation



MARIOTT & Global Biorisk Advisory Council
STAR accreditation



B&B & Socotec



Starwood Hotels & Resorts Worldwide,
Inc. & Global Biorisk Advisory Council STAR
accreditation



HYATT & Global Biorisk Advisory Council
STAR accreditation



Wyndham Hotel Group & EPA ECOLAB



Logis Hotels / Citotel



Normes internes

Louvre Hotel



ODALYS



Châteaux & Hotels Collection



Choice Hotels International, Inc.



Appart'City



The Ascott Limited



Brit Hotel

Reside Etudes

Dynamique Hôtels Management

Citotel

Astotel



Sans réponse à date

Balladins



#Recensement #Clarification
#Information #Analyse

Les 10 mesures communément partagées

1

Préparation de l'accueil du voyageur

1. Mise en place de **vitres en plexiglas** aux points d'accueil.
2. Renforcement de **l'hygiène des chambres** entre 2 clients. Augmentation de la **fréquence de nettoyage** et de **désinfection** de toutes les zones de l'hôtel, en accordant une attention particulière aux objets très sensibles.
3. Implication de l'ensemble de la **chaîne de fournisseurs** dans la mise en place des mesures d'hygiène.



2

Séjour du voyageur

4. **Online check in.**
5. Disparition du buffet de petit déjeuner au profit d'un service en chambre. Mise en œuvre de **protocoles renforcés de sécurité et d'hygiène alimentaires** pour les restaurants.
6. **Marquages au sol** / application des gestes barrières pour inciter à la distanciation sociale dans les lieux publics de l'établissement.
7. **Fermeture des spas / piscines** et salles de réunion jusqu'à nouvel ordre.
8. **Tenues de protection** pour les personnels de l'hôtel, adaptées aux fonctions de chacun.
9. **Communication simple et transparente envers les clients mais aussi les salariés.**



3

Départ du voyageur

10. **Paiements à distance** et sans contact généralisés ; **check out en chambre.**



Tous les hôtels doivent nommer un référent hygiène dans chaque établissement.



#ParcoursVoyageur #Conformité
#Sécurité #Accompagnement
#AtoutFrance

Les 12 questions à vous poser

- 1 Avez-vous un référent / responsable sécurité sanitaire ?
- 2 Le personnel a-t-il été formé aux mesures sanitaires à appliquer au sein de votre établissement (avec justificatif) ?
- 3 Avez-vous généralisé le port du masque auprès de votre personnel ?
- 4 Avez-vous mis à disposition du gel hydroalcoolique ?
- 5 Êtes-vous équipé de solutions d'enregistrement et de règlement en ligne ?
- 6 Avez-vous pris en compte la distanciation sociale avec un marquage au sol et/ou un sens de circulation ?
- 7 Avez-vous renforcé le nettoyage des lieux de passage (lobby, ascenseurs), poignées de portes, télécommandes ... ?
- 8 Avez-vous renforcé les procédures de nettoyage des points de contacts en chambre ?
- 9 Avez-vous renforcé le nettoyage du linge (taie d'oreiller, draps, couette, éponge) ?
- 10 Avez-vous mis en place un message indiquant par qui et quand la chambre a été nettoyée ?
- 11 Avez-vous mis en place une procédure en cas de suspicion d'un cas de covid-19 (client ou salarié) ?
- 12 Collectez-vous l'information sur la provenance de votre clientèle ?

Communiquer et partager l'information

Le bénéfice de toute une industrie

Des messages adaptés aux acteurs au sein de l'entreprise

Les Achats

Identifier les hôtels ayant mis un PCA lors de vos RFP hotels

Adopter une politique d'achats dynamiquer et privilégier le multi-sources

Référencer les mesures sanitaires auprès des hôteliers



La RH et les Secrétariat général

Intégrer le risque pandémie dans la politique hébergement

Déterminer les voyages dits « prioritaires » ou « essentiels »

Faire évoluer la politique hébergement



Le Travel Management

Sélectionner les hôtels selon le critère des normes sanitaires dans les outils

Communiquer les bonnes pratiques auprès des voyageurs

Maîtriser les 10 mesures clefs des hôteliers et les partager



La Sécurité

Localiser les voyageurs

Interdire réservation en direct

Nommer un coordinateur sécurité sanitaire au sein de l'entreprise



Mise en place d'un workflow de validation renforcé !

#

#Partage #Collaboratif
#Confiance #Réassurance

Contact



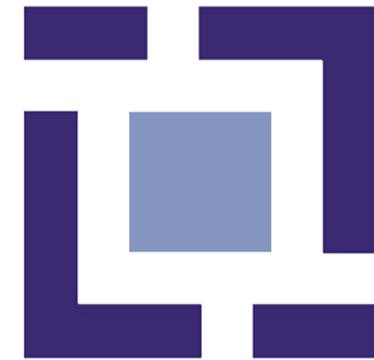
(+33) 01 80 22 00 22



protocol@cdsgroupe.com



1, rue Royale - BP 187, 92210 Saint-Cloud



CDS
GROUPE

