

# Protocole séjour hôtels SERHS BCN

“Cet été, profitez de  
Barcelone en toute  
tranquillité et en toute  
sécurité”

[www.sershotels.com/](http://www.sershotels.com/)

Hôtels SERHS de Barcelone travaille depuis des semaines sur le protocole de séjour qui garantit la sécurité et la tranquillité de nos clients et des équipes de travail dans nos hôtels.

Nous sommes prêts à vous recevoir avec les meilleures offres et services pour que vous puissiez profiter pleinement de votre séjour avec nous.

Nos objectifs :

- Veiller à la sécurité de nos équipes et de nos clients.
- Miser sur la transformation numérique dans les différentes sections de nos hôtels, pour optimiser l'utilisation des ressources.
- Développer et démontrer la capacité de la marque SERHS Hotels à adapter son activité principale à différents paradigmes. Croissance qualitative de la marque elle-même.

***REMARQUE : Notre protocole de séjour technique est à la disposition de tout client qui souhaiterait le consulter.***

Mesures de **sécurité, d'hygiène** et de **contact social** qui facilitent l'ouverture de nos hôtels dans un environnement de confiance et de tranquillité.



### Réception

Mesures de sécurité et d'hygiène définies dans le protocole interne spécifique à ce domaine.



### Étages et chambres

Protocole de nettoyage et d'organisation de l'aménagement des étages et des chambres.



### Restaurant et Cafétéria

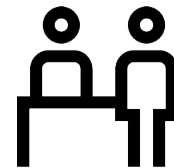
Protocole de comportement et mesures d'hygiène dans les zones de restauration.



### Espaces Communs

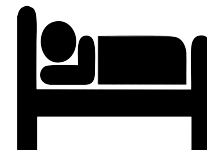
Délimitation de la capacité maximale et mesures de sécurité dans les espaces communs.

# 1. RÉCEPTION



- Capacité maximale :  
SERHS Rivoli Rambla: 20 personnes  
SERHS Carlit: 10 personnes  
SERHS del Port: 20 personnes
- Signalisation spécifique de séparation visant à garantir la distance de sécurité stipulée entre les clients et les équipes de travail.
- Protocole spécifique et périodique de nettoyage des uniformes de nos équipes de travail. Utilisation de produits spécifiques pour une désinfection optimale de ces derniers.
- Équipements de protection individuelle (EPI) pour les équipes de travail et les clients en cas de distance de sécurité inférieure à 2 m : masques chirurgicaux ou hygiéniques et distributeurs de gel hydroalcoolique.
- Nettoyage et désinfection des surfaces après chaque interaction avec les clients : Terminaux de paiement, matériel d'écriture, équipement informatique et éléments auxiliaires (téléphones et casques).
- Paiement par carte bancaire ou par d'autres moyens électroniques encouragé, de préférence sans contact. Informations claires fournies dans la signalisation située au sein de l'espace de réception, ainsi que dans la notification de la confirmation de la réservation effectuée.
- Poubelles avec pédale et couvercle, pour éviter tout contact avec la surface.
- Consigne. Les bagages peuvent être laissés en consigne par unité familiale, avec une séparation de 50 cm des bagages des autres clients, après désinfection de tous les bagages avec des virucides.
- Déclaration responsable du client, attestant qu'il ne présente aucun symptôme de COVID-19.

## 2. ÉTAGES ET CHAMBRES



- **Respect du protocole de travail établi**, pour éviter la contamination croisée entre tissus usagés et propres.
- **Les matières textiles sont à éviter** chaque fois que possible. Si l'on dispose de ces dernières, elles doivent être correctement nettoyées et désinfectées lors de chaque changement de client.
- **Les poubelles** situées dans la zone des toilettes sont actionnées par une pédale, équipées d'un couvercle et d'un double sac, pour éviter tout contact direct avec la surface. Les poubelles sont retirées de la chambre, pour laisser uniquement celles mentionnées dans la salle de bains.
- **Les couvertures et les coussins** sont retirés des armoires et ne sont fournis que si le client en fait la demande. Ils sont stockés dans des emballages pour un usage individuel.
- **Commandes du téléviseur**. Ils sont disposés dans des sacs spécifiques pour éviter tout contact direct avec leur surface
- **Sèche-cheveux**. Il est totalement nettoyé, filtre inclus, au moment du changement de client. Le même protocole est appliqué avec les cintres situés dans les étages et les chambres.
- **Les éléments décoratifs sont supprimés.**
- **Protocole de nettoyage en cas de contact éventuel, qui inclut** : la gestion de la literie et des serviettes, la gestion des déchets, les réparations dans l'hébergement, le service de restauration, des règles d'action spécifiques pour l'accompagnateur.
- **Service de minibar (dans les hôtels qui en disposent)**. Tous les produits qu'il contient sont désinfectés conformément aux règles d'hygiène et de santé du département de la Santé.

### 3. RESTAURATION



- Les éléments utilisés en commun (huiliers, salières, distributeurs de boissons, entre autres) sont remplacés par des packs à dose unique.
- La signalisation et les indications concernant la distance de sécurité sont disposées aux comptoirs et aux buffets pour optimiser le flux de personnes, éviter les attroupements et garantir la distance de sécurité entre les clients et le personnel de service.
- Le lavage de toute la vaisselle et des couverts qui ne sont pas à usage unique est garanti dans des lave-vaisselle à une température minimale de 60 °C.
- Il faut éviter les salutations avec contact physique entre le personnel et les clients. La distance de sécurité minimale requise doit être respectée dans le plus grand nombre d'espaces possible.
- Tout article d'hygiène personnelle, en particulier les mouchoirs à usage unique et les EPI, est immédiatement jeté dans les poubelles ou conteneurs prévus à cet effet et qui ne sont pas actionnés manuellement.
- Des cartes au format numérique, avec lecture du code QR, sont disponibles. Toutefois, si un client demande une carte physique, elle doit être correctement désinfectée après chaque utilisation.

## 3. RESTAURATION



### Bar Service

- Il est obligatoire de respecter la distance de sécurité entre les clients. Le personnel de service porte des masques techniques FFP2.
- Une signalisation spécifique pour délimiter les espaces à occuper par le client ou le groupe de clients au comptoir, pour éviter les regroupements et pour garantir la distance de sécurité entre eux.

### Service en salle à table

- Le personnel de service garantit la distance de sécurité et applique le protocole strict établi qui évite le risque de contagion, avec des EPI spécifiques de certification approuvée (FFP2).
- Mobilier de salle. Désinfecté à chaque changement de client.

### Service en Salle Buffet

Si la phase de déconfinement permet l'ouverture de l'espace buffet, le service sera proposé selon différentes modalités :

- Service de chambre (Hôtels de catégorie 4\*)
- À emporter. Le client peut récupérer le menu dans les espaces de restauration.

## Service en Terrasse

- Il faut s'assurer que le client n'utilise pas l'équipement et le mobilier de la terrasse (tables d'appoint et chaises) de façon arbitraire, afin qu'il puisse être correctement désinfecté après son utilisation par les différents clients.
- Il faut impérativement patienter à l'entrée jusqu'à ce que le personnel de service invite à s'asseoir.
- Installation de panneaux dans tout l'espace avec des informations rappelant aux clients les règles en matière d'hygiène et de désinfection.
- Tout l'espace de la terrasse est délimité avec les éléments de signalisation autorisés par les autorités compétentes, afin de garantir le respect de la distance minimale de sécurité stipulée.

## 3. RESTAURANTS



### Espace cuisine

- L'espace de travail de chaque travailleur est indiqué par des panneaux et des matériaux qui garantissent une bonne hygiène dans tout l'espace de la cuisine.
- Avant de commencer chaque service, il faut réaliser le nettoyage adéquat et la désinfection générale de toutes les surfaces de travail. En outre, dans les toilettes habituelles, des distributeurs de gel hydroalcoolique sont disponibles dans tout l'espace. Utilisation de papier recyclé pour se sécher les mains, lequel est jeté dans des bacs/conteneurs spécifiques, à actionnement non manuel.
- À la fin de la journée et du service, les outils et les équipements de travail sont à nouveau nettoyés de manière approfondie avec des produits efficaces et recommandés par la réglementation en vigueur en matière de santé et d'hygiène.



## 4. ZONES COMMUNES



- Une capacité maximale est déterminée pour toutes les zones communes, tant pour les clients que pour les équipes de travail. Un espace de 4 m<sup>2</sup> est défini par personne.
- Les espaces suivants sont considérés comme des zones communes : bar, réception, salle à manger et services de restauration, toilettes, salles de réunion, terrasses, vestiaires du personnel, réfectoire du personnel.
- Tous les accès aux espaces communs, lieux de passage et installations très fréquentés par les clients mettent à la disposition de ces derniers et du personnel des solutions hydroalcooliques.
- Les toilettes communes disposent de distributeurs de papier pour se sécher les mains ou un sèche-mains. La fréquence de nettoyage des toilettes communes est de 6 fois par jour.
- Toutes les poubelles ont une ouverture non manuelle avec des sacs doubles à l'intérieur.
- Les distances de sécurité entre les différents groupes de clients sont clairement indiquées : 2 m entre les tables et dans les zones communes fréquentées.

### Ascenseurs

- La capacité maximale par unité familiale est limitée en fonction de la capacité légale autorisée, indiquée au niveau des accès par des panneaux informatifs.
- Le port de masques est obligatoire si les occupants ne font pas partie de la même unité familiale.
- Désinfection fréquente des zones de contact courantes (boutons, barres, etc.)
- Les distributeurs de gel désinfectant sont situés aux entrées, indiqués par la signalétique de désinfection obligatoire adéquate.

**SERHS Rivoli Rambla Barcelona 4\***

**SERHS Carlit Barcelona 3\***

**SERHS del Port Barcelona 3\***