



# LABEL PROPRETÉ ET PRÉVENTION

---



ACCOR



---

**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 DE TEST, D'INSPECTION ET DE CERTIFICATION (TIC).

Bureau Veritas est un leader mondial des tests, de l'inspection et de la 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.

---



## DES PROTOCOLES DE PROPRETÉ RENFORCÉS

---



**De nouvelles normes de propreté strictes** seront mises en œuvre et contrôlées dans tous les hôtels Accor et incluront un **programme de nettoyage renforcé** avec une désinfection fréquente de toutes les zones sensibles comme les ascenseurs et les toilettes publiques.

**Un programme amélioré de nettoyage des chambres** réalisé avec des produits de nettoyage utilisés dans les hôpitaux sera désormais une norme dans tous les hôtels Accor.

Un nettoyage en profondeur régulier sera effectué sur les tissus d'ameublement. Et les tapis. Tous les éléments de la literie seront ensachés et lavés à 60 degrés Celsius.

---



## UNE FORMATION RENFORCÉE POUR TOUS NOS EMPLOYÉS

---



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.

---



# NOUVELLES MESURES DE DISTANCIATION SOCIALE



Afin de garantir la sécurité de tous les clients pendant leur séjour, Accor met en œuvre de nouvelles normes pour garantir des **mesures de distanciation sociale** dans tout l'hôtel et en particulier dans les espaces publics de l'hôtel.

- Tous les **restaurants, bars et sièges dans les espaces publics** seront conformes aux mesures de distanciation spécifiées par le gouvernement.
- Dans les hôtels Premium et Luxe, les clients recevront un **désinfectant individuel, des lingettes et des masques** lors de leur arrivée. Une signalisation sera utilisée tout au long de son parcours dans l'hôtel pour sécuriser son séjour.
- Accor mettra également en œuvre des **pratiques de mesure de la température des clients, des tapis désinfectants** à l'entrée de l'hôtel ainsi que des **cloisons aux bureaux** avant pour offrir une protection supplémentaire à tous les clients et au personnel.
- En outre, une hygiène accrue sera assurée avec l'utilisation de solutions de **paiement sans contact** et **l'enregistrement sans bureau** dans la mesure du possible.



## NORMES DE SÉCURITÉ ALIMENTAIRE RENFORCÉES



Chez Accor, nous nous soucions profondément de la **sécurité, de la qualité et de l'impact environnemental de nos aliments**. Depuis 2016, nous avons pris position et pris des engagements pionniers à travers notre charte alimentaire saine et durable ([lien](#)). Accor étend cette charte pour aller plus loin dans les engagements que nous avons pris ces dernières années.

Nous avons établi de **nouveaux protocoles et normes Covid-19** alors que nous rouvrons nos bars et restaurants qui dépassent les réglementations gouvernementales et locales.

Cela comprend des engagements tels que le maintien d'une distance de 1 mètre minimum entre les tables et un maximum de 8 par table / groupe, tous les employés doivent porter des masques et des gants dans les cuisines, des produits de gel d'assainissement disponibles dans les restaurants publics, de nouvelles procédures pour le service de buffet ainsi qu'une formation améliorée des employés sur la sensibilisation et les procédures de propreté.



## UN SUPPORT MÉDICAL GLOBAL POUR NOS CLIENTS

---



Accor, un leader mondial de l'hôtellerie, et AXA, un leader mondial de l'assurance, ont annoncé un partenariat stratégique innovant pour fournir un soutien médical aux clients des 5000 hôtels Accor dans le monde.

Dès juillet 2020, ce partenariat permettra aux clients Accor de bénéficier du plus haut niveau de soins grâce aux solutions médicales expertes d'AXA Partners, l'entité internationale d'AXA spécialisée dans les services d'assistance, l'assurance voyage et la protection de crédit.

Les clients Accor bénéficieront des dernières avancées d'AXA en matière de télémédecine grâce à l'accès gratuit aux téléconsultations médicales. Les clients auront également accès aux vastes réseaux médicaux d'AXA avec des dizaines de milliers de professionnels de la santé approuvés. Cela permettra aux hôtels de faire les recommandations les plus pertinentes (par exemple langue, spécialité, etc.) à leurs clients dans les 110 destinations où Accor est présent.

---

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

---



Le Groupe AXA est un leader mondial de l'assurance avec 160 000 collaborateurs et partenaires au service de 108 millions de clients dans 57 pays.

AXA propose des produits d'assurance et d'assistance aux particuliers et aux entreprises, ainsi que des solutions vie et épargne et des services de gestion d'actifs avec l'ambition de protéger ce qui compte le plus.

En tant qu'assureur mondial, AXA crée de la valeur pour les clients et les actionnaires tout en contribuant à la stabilité sociale et à la croissance économique. La stratégie de payeur à partenaire d'AXA vise à fournir des services innovants à ses clients, notamment dans le domaine de la santé, l'un des axes de croissance de son plan Ambition 2020.

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

---

