



**GAVIOTA**

GRUPO DE TURISMO  
CUBA

# **PROTOCOLE SANITAIRE À IMPLÉMENTER APRÈS LA RÉOUVERTURE TOURISTIQUE FACE À LA COVID-19**

## **GRUPO DE TURISMO GAVIOTA S.A.**

### **INTRODUCTION**

Le GRUPO DE TURISMO GAVIOTA S.A. comme partie du secteur touristique fait face à un nouveau défi après le confinement, garantir au même temps la qualité et sécurité dans nos services touristiques.

Pour réussir cet objectif on a préalablement conçu des mesures sanitaires.

### **MESURES GÉNÉRALES**

- 1.** Mettre en pratique les mesures hygiéniques sanitaires à l'extrême.
- 2.** Maintenir la distance interpersonnelle.
- 3.** Exiger les certifications sanitaires aux fournisseurs.
- 4.** Actualiser les procédés pour le nettoyage et la désinfection déjà en fonctionnement surtout par rapport à la fréquence du nettoyage et les produits à utiliser.
- 5.** Augmenter la vigilance quotidienne faite par le personnel médical présent dans le 100% de nos installations hôtelières.
- 6.** Placer des signalisations sur des mesures d'hygiène et du respect de la distance interpersonnelle à suivre par la clientèle durant sa présence dans des espaces collectifs.

7. Implémenter des mesures technologiques pour minimiser le contact employé-client et client-client.
8. Présence de désinfectants visibles et accessibles pour les mains.
9. Formation du personnel par rapport à ce document.

## MESURES DE SÉCURITÉ ET D'HYGIÈNE POUR TOUT LE PERSONNEL

1. Avoir un 'Programme d'hygiène et désinfection'.
2. Habiller des points d'hygiène avec des produits pour la désinfection des mains à chaque endroit (*salle à manger, cuisine, bureaux, services sanitaires*).
3. Placer des signalisations à propos des mesures d'hygiène et du respect de la distance interpersonnelle à suivre par les employés durant leur présence dans des espaces collectifs.
4. Il est obligatoire pour les employés, de porter un masque dès qu'ils prennent le bus pour aller au centre de travail, garantissant le changement du masque chaque trois heures.
5. Il est obligatoire, pour le 100% du personnel en contact avec des aliments, de porter des gants et des masques durant l'horaire de travail.
6. Le nettoyage des ustensiles de service sera effectué tout de suite après l'usage et tous les résidus d'aliments seront nettoyés avec de l'eau chaude.
7. Maintenir actualisé le dépistage médical du personnel en contact avec des aliments (*C'est-à-dire cuisine, stockage, gastronomie*).
8. Désinfection régulière et adéquate des surfaces de contact et d'élaboration d'aliments.
9. Établir différents horaires d'accès à la salle à manger pour les employés à fin d'éviter des agglomérations.
10. Concevoir et exécuter des différents plans de formation du personnel concentrés en:
  - Des nouveaux standards de nettoyage et propreté
  - Utilisation adéquate des produits désinfectants.
  - Supervision et contrôle
  - Mesures d'hygiène personnelle

# MESURES À IMPLÉMENTER PAR SECTEURS OPÉRATIONNELS DANS LES INSTALLATIONS HÔTELIÈRES ET EXTRA-HÔTELIÈRES.

## 1. Réception

- Il est obligatoire de porter des gants et des masques jetables.
- Établir de la distance interpersonnelle entre les employés et les clients.
- Établir des mesures de distance interpersonnelle au moment du check-in et check-out à fin d'éviter des agglomérations et de garantir que les clients se ressentent en sécurité **(Des autocollants sur le carrelage)**.
- Les clés des chambres doivent être désinfectées avant d'être rendues aux clients ou aux employés.
- Éliminer les serviettes humides fraîches à l'arrivée.
- Encourager l'utilisation des cartes de crédit pour éviter l'utilisation des billets et des pièces.
- Concevoir et implémenter des stratégies pour réduire le plus possible les check-in dans les installations **(check-in à l'aéroport si possible, durant le transfert, express, privé, etc.)**.
- Éliminer les tapis et carpettes.
- Ouverture automatique des portes ou la présence d'un concierge.

## 2. Restaurants

### 2.1. Buffet **(les mesures proposées seront adaptées en correspondance à chaque installation)**.

- Il est obligatoire, pour le 100% du personnel qui soit en contact avec des aliments **(cuisine, gastronomie)**, de porter des gants et des masques jetables durant le service.
- Placer des produits désinfectants pour les mains à l'entrée des restaurants.
- Substituer l'utilisation des pinces et des machines collectives par des serveurs et du service à table.
- Encourager la micro cuisine et comme ça pouvoir servir des portions.
- Augmenter la distance entre les tables et réorganiser des groupes selon la capacité du restaurant et/ou prolonger les horaires.
- Éliminer les tables avec plus de 6 places.
- Encourager les shows cooking pour éliminer la manipulation des aliments par les clients.
- Évaluer la possibilité de substituer et/ou modifier le service du petit déjeuner, déjeuner et dîner au buffet par des brunchs et de cette façon, augmenter l'espace entre les services et minimiser les agglomérations.
- Désinfection régulière et adéquate des surfaces de contact et d'élaboration d'aliments.
- Vérifier et garantir l'existence, le fonctionnement et l'utilisation adéquate de tous les points d'hygiène existants dans les installations.
- Éliminer le service buffet si les caractéristiques de l'installation par rapport à la quantité de clients le permettent.
- Servir une variété plus grande des aliments déjà cuits et moins d'aliments crus.
- Éliminer les serviettes en tissu par les serviettes jetables en papier qui seront toujours manipulées avec des pinces.

## 2.2. Restaurants à la carte

- Il est obligatoire, pour le 100% du personnel qui soit en contact avec des aliments (**cuisine et gastronomie**), de porter des gants et des masques jetables durant le temps de service.
- Potencier les plats chauds car il y a moins de risque de la contagion par le virus.
- Servir une variété plus grande des aliments déjà cuits et moins d'aliments crus.
- Placer des produits désinfectants pour les mains à l'entrée des restaurants.
- Augmenter la distance entre les tables et réorganiser des groupes selon la capacité du restaurant et/ou prolonger les horaires.
- Éliminer les serviettes en tissu par les serviettes jetables en papier qui seront toujours manipulées avec des pinces.
- Éliminer la carte physique et donner des informations de la carte à vive voix ou par télévision pour que les clients puissent choisir.

## 3. Dans les chambres

- Il est obligatoire, pour le 100% du personnel de ménage qui soit en contact avec des objets dans les chambres, soient propres ou non (**gouvernantes, femmes de ménage, fournisseurs, service technique, etc.**), de porter des gants et des masques jetables.
- Des produits désinfectants pour les mains doivent être offerts parmi les articles de toilette.
- Il faut renforcer le nettoyage de toute la chambre en faisant spéciale attention aux objets importants tels que la télécommande, le téléphone, la cafetière, les verres, si possible les mettre dans un sac sanitaire une fois désinfectés.
- Réduire le plus possible des éléments non essentiels dans les chambres tels que des coussins, des couvertures, des magazines ou des éléments décoratifs qui puissent devenir un risque inutile.
- Éviter d'attribuer les chambres des clients qui quittent l'hôtel aux clients qui arrivent le même jour dans le but de maintenir les chambres non occupées un minimum de 24 heures avant la prochaine occupation.

## 4. Espaces collectifs

- Augmenter la fréquence et profondeur du nettoyage et la désinfection du 100% des espaces collectifs et du mobilier.
- Il faut avoir des endroits où les clients puissent accéder aux produits pour la désinfection des mains.
- Augmenter la distance entre les places existantes dans les espaces collectifs.
- Placer des signalisations avec des consignes d'hygiène et du respect de la distance interpersonnelle à suivre par les clients durant leur présence dans les espaces collectifs.
- Placer des points de désinfection à l'entrée des restaurants, des bars, des bungalows, des ascenseurs, des toilettes, des spas, des salles de sport, etc.
- Encourager l'utilisation de la ventilation naturelle si possible.

#### 4.1. Ascenseurs

- Nettoyage des ascenseurs minimum 3 fois par jour, le matin, l'après-midi, le soir.
- Déterminer la quantité de personnes qui peuvent utiliser l'ascenseur au même temps et l'annoncer comme partie des informations placés dans les espaces collectifs.
- À l'entrée des ascenseurs il doit exister un point avec du gel désinfectant pour les mains.

#### 4.2. Salle de sport

- Établir et garantir la distance interpersonnelle.
- Les machines de musculation seront placées d'une manière différente pour garantir la distance interpersonnelle.
- Après d'être utilisée chaque machine de musculation, elle doit être désinfectée.
- Placer un point de désinfection à l'entrée.
- Éliminer des articles d'utilisation en commun tels que des poids, des cordes, des tapis, etc.
- Fournir seulement le service de bouteilles d'eau.

#### 4.3. SPA

- Placer un point de désinfection à l'entrée.
- À la salle d'attente, il est proposé d'enlever les magazines, les éléments décoratifs, les rituels de bienvenue, et garantir que les chaises et fauteuils soient placés avec une distance de 1,5 m parmi les clients.
- Sur le comptoir de la réception de chaque SPA, les magazines, les documents publicitaires ainsi que les éléments décoratifs doivent être éliminés.
- La réceptionniste du SPA doit porter des gants, un masque, et avoir un kit de nettoyage pour maintenir la propreté et la désinfection.
- Utiliser des signalisations pour garantir la distance interpersonnelle entre le client et la réceptionniste qui se trouve derrière le comptoir.
- Limiter les services de massage, beauté et coiffure. Ils seront utilisés seulement les installations qui fonctionnent avec de l'eau.
- Fournir seulement le service de bouteilles d'eau.
- Garder la distance interpersonnelle.
- Aux toilettes du SPA:
  - Éliminer les serviettes pour les mains.
  - Éliminer le service de casier.
  - Éliminer le service de peignoir et des pantoufles.
  - Placer un point avec des produits désinfectants pour les mains et du papier serviette à la sortie.
  - Les poubelles doivent être couvertes et actionnées par une pédale.

#### 4.4. Piscines

- Calculer la quantité de personnes qu'utilisent les piscines et les transats régulièrement à fin de garantir la distance interpersonnelle.
- Désinfecter les transats tous les jours.
- Nettoyage en profondeur.

#### 4.5. Espaces d'animation

- Garantir la distance interpersonnelle.
- Établir la distance de sécurité parmi les chaises et les tables.
- Éviter de partager les microphones et établir le protocole du nettoyage.
- Garantir les mesures de sécurité pour les spectacles à l'extérieur.
- Établir la distance interpersonnelle pendant les spectacles dans la scène.
- Il est interdit d'avoir des animaux.
- Établir les zones de sécurité dans les loges.
- Encourager les activités à l'air libre.

## MESURES À IMPLÉMENTER PAR SECTEURS OPÉRATIONNELS DANS L'AGENCE DE VOYAGES GAVIOTA TOURS.

### Les guides pendant le service doivent:

- C'est obligatoire de porter un masque.
- Avoir des produits désinfectants pour les mains et surfaces de contact fréquent, de préférence avec spray pour faciliter l'application d'une manière rapide, effective et régulière.
- Garder toujours une distance de plus d'un mètre avec les clients à fin d'éviter la contagion.

### Transmettre aux clients les informations suivantes :

- Les consignes de sécurité sanitaire en fonctionnement dans tout le pays (***expliquer les détails et les conséquences du point de vue légal au cas de ne pas les suivre***).
- Si les visiteurs arrivent d'un pays avec beaucoup de personnes infectées, ils doivent éviter le contact direct avec des autres personnes, porter un masque et avoir des produits désinfectants pour les mains et les utiliser régulièrement.
- Maintenir un service de surveillance permanent pendant 14 jours et voir s'il y a des symptômes pendant sa présence dans le pays.
- Élaboration des matériels de publicité avec les mesures sanitaires à suivre en tout moment pour les mettre à disposition du personnel qui travaille aux bureaux et les guides qui travaillent face aux clients.

# MESURES À IMPLÉMENTÉR PAR SECTEURS OPÉRATIONNELS EN TRANSGAVIOTA S.A.

## 1. Location de véhicules

- Il est obligatoire que tous les employés des centres de location de véhicules portent des gants et des masques jetables, durant le temps de service.
- Établir la distance interpersonnelle entre les employés et les clients (**2 mètres**) ainsi que parmi les clients durant le temps d'attente pour recevoir le service.
- Garantir la désinfection adéquate des clés, au moment de les rendre au client et aussi que ces clés soient rendues dans un sac sanitaire.
- Placer des signalisations avec les consignes d'hygiène et distance interpersonnelle à suivre par les clients dans le centre de location de véhicules.
- Augmenter profondément le nettoyage et la désinfection des véhicules à la fin du service de location, en faisant spéciale attention aux surfaces de contact fréquent.
- Placer des points de désinfection dans les centres de location de véhicules.
- Encourager l'utilisation des cartes de crédit pour éviter le contact avec des billets et des pièces.
- Actualiser les plans de nettoyage et désinfection existents en faisant spéciale attention à la fréquence du nettoyage, aux produits à utiliser et aux surfaces avec un contact plus fréquent telles que les poignées de portes.

## 2. Dans le bus

- Il est obligatoire que tous les chauffeurs portent un masque durant le temps de service.
- Établir des mesures pour garder la distance interpersonnelle aux moments de monter et descendre du bus pour éviter les agglomérations et pour garantir que les clients se ressentent en sécurité.
- Garantir l'existence des produits désinfectants à l'entrée du bus.
- Garantir la désinfection adéquate et fréquente des surfaces de contact.
- Augmenter profondément la fréquence du nettoyage et désinfection du bus à la fin de chaque service, en faisant spéciale attention aux filtres, aux barres d'appui, aux sièges, etc.
- Il est recommandable de maintenir dans le bus, avec la climatisation, une température entre les 23-26 °C.

## MESURES À IMPLÉMENTER PAR SECTEURS OPÉRATIONNELS DANS LES MARINAS GAVIOTA.

- Il est obligatoire que le 100% de l'équipage de l'embarcation porte des gants et des masques jetables.
- Limiter la quantité de clients par embarcation.
- Placer des produits désinfectants pour les mains dans les embarcations.
- Désinfection adéquate et fréquente des surfaces de contact.
- Vérifier et garantir l'existence, fonctionnement et utilisation adéquate des incinérateurs.
- Garantir la formation correcte des employés permettant une participation active dans la surveillance épidémiologique et détection des symptômes du virus.
  - Faire une désinfection adéquate des embarcations à la fin de chaque service, c'est-à-dire du nettoyage et désinfection plus régulièrement et profondément.
  - Il faut avoir des points où les clients puissent accéder aux masques et aux produits désinfectants.
  - Augmenter la distance parmi les places existantes dans chaque section à bord.
  - Placer des signalisations avec des consignes d'hygiène et de distance interpersonnelle à suivre par les clients dans les espaces collectifs.

### **Pour les chambres et les embarcations de 'vie à bord':**

- Il est obligatoire que les femmes de ménage portent des gants et des masques jetables.
- Parmi les articles de toilette pour les clients, il faut avoir des offres de produits désinfectants pour les mains.
  - Il faut renforcer le nettoyage de toute la chambre en faisant spéciale attention aux objets importants tels que la télécommande, le téléphone, la cafetière et les verres, si possible les mettre dans un sac sanitaire une fois désinfectés
  - Réduire le plus possible des éléments non essentiels dans les chambres tels que des coussins, des couvertures, des magazines ou des éléments décoratifs qui puissent devenir un risque inutile.