



**GESTION DE LA SÉCURITÉ:  
UNE GUIDE POUR NOS PARTENAIRES HÔTELIERS**

# AVANT-PROPOS

Après une saison 2024 très réussie, nous avons hâte de vivre une autre année très chargée en 2025, en travaillant avec vous, nos partenaires hôteliers. En tant que plus grand voyageur du Royaume-Uni, nous avons augmenté le nombre d'aéroports britanniques à partir desquels nous opérons en 2024 et introduisons un certain nombre de nouvelles destinations à notre portefeuille 2025 afin d'élargir les opportunités de vacances disponibles pour nos clients communs.

Chez **Jet2.com** et **Jet2holidays**, la sécurité et le bien-être de nos clients sont une considération clé dans toutes nos activités et sont pris en compte dans toutes les décisions que nous prenons. Nous nous engageons à développer et à mettre en œuvre des stratégies, des systèmes de gestion et des processus pour garantir que le bien-être de nos clients est prioritaire lorsqu'ils voyagent et séjournent avec nous.

Ce guide de gestion de la sécurité est divisé en plusieurs sections et est destiné à aider tous les partenaires hôteliers dans l'évaluation et la gestion de vos propriétés, en veillant à ce que les normes de sécurité appropriées soient examinées et mises en œuvre avant l'arrivée de tout client. Il est destiné à mettre en évidence les procédures que vous possédez peut-être déjà ou, si vous ne les avez pas, il peut être utilisé pour soutenir le développement de nouvelles procédures visant à améliorer la sécurité des clients. Chaque section est consacrée à la mise en évidence d'un aspect différent du fonctionnement d'une propriété, mais toutes les sections peuvent ne pas être pertinentes pour votre propriété. Comme pour tout système de gestion de la sécurité, n'oubliez pas de documenter toutes les actions, y compris les contrôles, la surveillance et les travaux correctifs..

En travaillant ensemble et en mettant en évidence des bons standards de gestion de la sécurité dans tout ce que nous faisons, nos clients communs peuvent être assurés de passer des vacances agréables, sûres et saines.

Nous sommes tous impatients de travailler avec vous en 2025.



Steve Heapy  
**Chef Exécutif Officier**  
à **Jet2holidays & Jet2.com**

# CONTENU

- 03 RISQUE ET SÉCURITÉ EN UN COUP D'OEIL
- 04 NOS DESTINATIONS
- 05 SÉCURITÉ ALIMENTAIRE
- 07 SÉCURITÉ INCENDIE
- 09 PISCINES ET INSTALLATIONS DE LOISIRS
- 12 BALCONS ET SÉCURITÉ GÉNÉRALE
- 13 GESTION DE LA LÉGIONELLOSE
- 14 SECURITE DES INSTALLATIONS POUR ENFANTS
- 15 SÉCURITÉ ET TECHNOLOGIE
- 16 GESTION DES INCIDENTS ET MA
- 18 FOURNITURE DES INFORMATIONS AUX CLIENTS
- 19 JURIDIQUE



# RISQUE ET SÉCURITÉ EN UN COUP D'OEIL



**LE PLUS GRAND  
VOYAGISTE DU  
ROYAUME-UNI**

NOUS  
EMPLOYONS  
PLUS DE

**17,000**

COLLÈGUES  
PENDANT

LA HAUTE SAISON ESTIVALE



**41 EMPLOYÉS EN CHARGE  
DES RISQUES ET DE LA  
SÉCURITÉ**

TRAVAILLENT AVEC VOUS  
POUR AMÉLIORER LA  
SÉCURITÉ

2613  
INSPECTIONS  
DE  
PROPRIÉTÉS  
RÉALISÉES

EN 2024



**28 MILLIONS**  
DE CLIENTS  
*JET2HOLIDAYS*

**PLUS DE 60%**

DES RÉSERVATIONS  
*JET2HOLIDAYS* SONT DE  
CLIENTS RÉGULIERS

**PLUS DE 5,100**  
HÔTELS DE 2-5 ÉTOILES  
DANS NOTRE PORTEFEUILLE



**701 NOUVEAUX  
ÉTABLISSEMENTS**

AJOUTÉES AU PORTEFEUILLE EN  
2024



5860  
RAPPORTS  
D'INCIDENTS  
EXAMINÉS EN  
2024



**18.3 MILLIONS**

DE SIÈGES EN VENTE POUR L'ÉTÉ 25

# NOS DESTINATIONS





# SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

**Jet2holidays** exige que tous les hôtels mettent en œuvre un système de gestion de la sécurité alimentaire adapté à la taille et au type de l'exploitation alimentaire. Pour garantir que les installations et la nourriture sont adaptés à l'utilisation à l'arrivée des clients, et vous devez vous assurer que tous les aspects suivants sont au minimum mis en place.



## NORMES DE GESTION

Le système de gestion de la sécurité alimentaire doit identifier les normes qui seront mises en place pour garantir la sécurité des aliments fournis aux clients. Cela devrait identifier les normes qui doivent être respectées et les informations sur la manière dont celles-ci seront contrôlées dans la pratique.

## QUALITÉ DE LA NOURRITURE

**Livraisons** – Toutes les zones de stockage des aliments doivent être propres et prêtes à être réapprovisionnées en produits frais. Lors du réapprovisionnement des rayons, pensez à mettre en place une bonne rotation des stocks et une bonne gestion des dates. Les aliments doivent être vérifiés lors de leur livraison pour évaluer qu'ils ont une durée de conservation et une température alimentaires appropriées et qu'ils sont exempts de toute forme de contamination.

**Qualité** – Tous les aliments en stock doivent être inspectés pour garantir que les produits sont toujours à jour et en bon état. Tout aliment de mauvaise qualité ou périmé doit être jeté. Les aliments préparés doivent être étiquetés avec la date appropriée pour faciliter une rotation efficace des stocks.



**SOUVIENS-TOI!**  
ASSUREZ-VOUS QUE LES ZONES DE STOCKAGE DES ALIMENTS SONT SOIGNEUSEMENT NETTOYÉES AVANT RÉAPPROVISIONNEMENT



## NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

Assurez-vous que toutes les zones de l'exploitation alimentaire sont fréquemment nettoyées et désinfectées. Cela peut inclure :

- Zones de livraison/réception de nourriture
- Stockage (y compris à l'intérieur des réfrigérateurs, des congélateurs, des magasins secs et de toutes les étagères associées)
- Zones et équipements de préparation des aliments
- Espaces et équipements de cuisson et de maintien au chaud
- Ustensiles alimentaires et leurs compartiments de rangement
- Aires de lavage et matériel de nettoyage
- Zones à déchets
- Zones et équipements de restauration (par exemple buffet et show cooking)
- Coins repas
- Bars et snacks
- Bars and Snack bars
- Tout autre équipement et surface qui sont ou non en contact avec les aliments

## ÉQUIPEMENT

Assurez-vous que tous les refroidisseurs, congélateurs et équipements de cuisine sont en parfait état de fonctionnement,

soigneusement nettoyés et désinfectés. Tout le matériel utilisé doit être en bon état. Tout équipement (par exemple les planches à découper) en mauvais état doit être remplacé ou réparé de manière appropriée.

- Les machines à glace, directement connectées au système d'eau, doivent être testées conformément aux tests d'hygiène plus larges du système d'eau pour détecter la croissance de bactéries nocives. Tous les filtres en ligne doivent être remplacés si nécessaire, selon leur état ou les directives du fabricant. L'eau utilisée pour alimenter les machines à glace doit être potable.
- Les distributeurs automatiques doivent être traités de la même manière que les machines à glace, en étant régulièrement nettoyés, rincés et désinfectés. Cela inclut tous les types de distributeurs automatiques, même s'ils sont généralement gérés par un tiers, notamment:
  - i. Distributeurs de boissons chaudes
  - ii. Distributeurs de boissons froides et gazeuses
  - iii. Distributeurs de glaces en étant régulièrement nettoyés, rincés et désinfectés. Cela inclut tous les types de distributeurs automatiques, même s'ils sont généralement gérés par un tiers, notamment:

# SÉCURITÉ ALIMENTAIRE



## CONTRÔLE DE LA TEMPÉRATURE DES ALIMENTS

Tous les équipements utilisés pour maintenir des températures alimentaires sûres, doivent être régulièrement surveillés pour garantir leur fonctionnement efficace. Les températures des aliments dans les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être vérifiées pour garantir le bon fonctionnement de l'équipement. Lorsque des températures inappropriées sont identifiées, les aliments doivent être déplacés vers une unité qui fonctionne correctement.

Lorsque la nourriture est servie aux buffets, les températures des aliments sur les présentoirs froids et chauds et dans les armoires de stockage des aliments chauds doivent être surveillées et enregistrées pendant chaque service.

Le personnel de restauration doit effectuer des contrôles réguliers de la température, idéalement avant l'ouverture, au moins une fois pendant le fonctionnement normal du service et à la fermeture.

## ANTIPARASITAIRE

Les nuisibles aiment et mangent exactement les mêmes aliments que les clients. Cela signifie qu'ils essaieront de trouver où vous stockez, préparez et utilisez les aliments servis aux consommateurs. Tout bâtiment où se trouvent de grandes quantités de nourriture, d'eau ou d'autres liquides est susceptible d'attirer des parasites. Si l'exploitation alimentaire n'est pas bien contrôlée, une infestation parasitaire est beaucoup plus susceptible de se produire.

La meilleure façon d'empêcher les nuisibles de pénétrer dans un bâtiment est de veiller à ce que des mesures efficaces de lutte contre les nuisibles soient mises en place. Cela peut signifier :

- Boucher les interstices dans les murs et autour des tuyaux qui traversent les murs
- Installer de moustiquaires sur les fenêtres pouvant être ouvertes
- Fermer les portes et les fenêtres quand nous ne sommes pas chez nous
- Effectuer un entretien de routine de tout dommage structurel
- Couvrir les ouvertures de drainage internes et externes, etc.

La raison pour laquelle les parasites entrent et restent dans un bâtiment est qu'ils reçoivent de la nourriture, de l'eau et un endroit calme pour vivre. Pour réduire le risque que des parasites demeurent dans les bâtiments utilisés par l'exploitation alimentaire, toutes les zones doivent être : La raison pour laquelle les parasites entrent et restent dans un bâtiment est qu'ils reçoivent de la nourriture, de l'eau et un endroit calme pour vivre. Pour réduire le risque que des parasites demeurent dans les bâtiments utilisés par l'exploitation alimentaire, toutes les zones doivent être :

- Maintenu dans des conditions propres et hygiéniques
- Exempt de déversements de liquides et de fuites d'eau
- Exempt de zones non perturbées, assurez-vous toujours que toutes

les zones sont soigneusement et régulièrement nettoyées

Toutes les propriétés doivent disposer d'un moyen efficace de surveillance de la présence et du traitement de tout organisme nuisible trouvé dans les locaux. Vous devez demander à votre entrepreneur antiparasitaire d'effectuer une inspection et un traitement approfondis des locaux ou d'effectuer la tâche vous-même si vous êtes expérimenté pour le faire. Vérifiez soigneusement toutes les zones, en particulier autour des zones de déchets, et éliminez toute infestation de parasites.

## RÉAPPROVISIONNEMENT EN CONSOMMABLES D'HYGIÈNE

Assurez-vous que toutes les zones sont réapprovisionnées en consommables en cas de besoin. Cela comprendra les chambres des clients, les espaces publics et les toilettes. Ces éléments comprendront :

- Essuie-mains jetables
- Savon pour les mains
- Désinfectant pour les mains
- Rouleau de papier toilette

## FORMATION

Vous devez vous assurer que le nouveau personnel reçoit une formation complète et que le personnel existant reçoit régulièrement une formation de recyclage en matière de sécurité alimentaire. Vous devez vous assurer que le niveau de formation est adapté au rôle et au niveau des activités de manipulation et de gestion des aliments. Le personnel doit également recevoir une formation sur la déclaration des maladies, que ce soit pour lui-même en tant que membre du personnel ou pour tout client, s'il a connaissance d'un incident de maladie.

## GESTION DES ALLERGÈNES

Les clients doivent recevoir des informations sur les ingrédients alimentaires auxquels ils peuvent être allergiques ou intolérants. Il existe 14 allergènes standards qui présentent un risque accru de réaction allergique ou d'intolérance, mais les gens

peuvent être intolérants ou allergiques à une gamme beaucoup plus large d'aliments que ces 14 types d'aliments.

Les méthodes d'affichage des informations sur les allergènes peuvent varier d'un simple panneau indiquant que les clients doivent demander des informations sur les ingrédients alimentaires, si nécessaire, à une documentation d'information qui doit être lue et reconnue par chaque client principal de la réservation lors de l'enregistrement. Il n'existe aucune manière spécifique pour les clients. doivent être informés de la présence d'informations sur les allergènes, mais seulement que les clients sont informés de l'endroit où ces informations peuvent être obtenues. Quelle que soit la méthode utilisée pour informer les clients, elle doit être conforme aux réglementations locales.

Les informations relatives aux allergènes présents dans chaque élément du menu peuvent également être fournies de plusieurs manières différentes. Certaines propriétés préfèrent avoir des étiquettes détaillant le nom des aliments du buffet et les allergènes présents dans les aliments, tandis que d'autres propriétés préfèrent avoir un menu séparé, qui détaille les allergènes présents dans chaque élément du menu.



## MEILLEURES ASTUCES

Veiller à ce que les articles d'hygiène du personnel soient réapprovisionnés si nécessaire (par exemple, savon/essuie-mains)

# SÉCURITÉ INCENDIE

## ALARMES D'INCENDIE ET DÉTECTION

Les hôtels et autres hébergements touristiques doivent disposer de moyens de détection des incendies et d'alerter les clients. Cela nécessitera généralement l'installation d'un système de détection d'incendie automatique connecté par câble à un panneau d'alarme. Un système d'alarme incendie câblé comprend généralement les éléments suivants :

- Détecteurs de fumée qui doivent être placés dans les chambres des clients, les espaces publics et les pièces à haut risque
- Des sirènes d'alarme qui atteignent un niveau sonore suffisant.
- Une combinaison de détecteurs de fumée et de chaleur peut être utilisée dans les cuisines et les chaufferies.
- Un panneau d'alarme incendie zoné dans un endroit où le personnel peut toujours surveiller. Lorsque cette zone n'est pas surveillée 24 heures sur 24, l'alarme doit être convertie en alarme à un seul niveau pendant ces heures.
- Une source d'alimentation par batterie de secours.

Les alarmes incendie doivent être testées régulièrement pour garantir qu'elles sont pleinement opérationnelles et exemptes de défauts. Tout défaut identifié doit être réparé si nécessaire. Toute alimentation de secours pour les détecteurs câblés de fumée, doit être vérifiée au moins une fois par an. Le système d'alarme incendie doit être inspecté au moins une fois par an par une personne dûment compétente.

S'il y a une discothèque ou une zone de divertissement dans l'hôtel, le système audio doit être relié à l'alarme incendie de manière à ce que la musique soit coupée lorsque l'alarme incendie est activée.



## SYSTÈMES DE VENTILATION AUTOMATIQUES

Lorsque des systèmes de ventilation automatiques sont installés pour être utilisés en cas d'urgence, ils doivent être inspectés et testés pour garantir qu'ils s'activent comme requis.

## ÉQUIPEMENT DE POMPIER

Tous les extincteurs, couvertures anti-feu, et enrouleurs de tuyaux doivent être inspectés et entretenus par une personne compétente au moins une fois par an.

## SYSTÈMES DE SUPPRESSION DES CUISINIÈRE/ARROSEURS

Tous les systèmes de suppression automatique doivent être inspectés et entretenus par une personne compétente pour confirmer qu'ils fonctionnent efficacement lorsqu'ils sont activés

## ALIMENTATION DE SECOURS

Tous les générateurs de secours doivent être testés et utilisés à pleine charge, conformément au programme de tests annuel déterminé par un ingénieur de service compétent.

# SÉCURITÉ INCENDIE

## LES VOIES D'ÉVACUATION

Pour garantir que les clients puissent s'échapper en cas d'urgence, il est essentiel que les voies d'évacuation soient sûres à utiliser. Des contrôles réguliers et programmés doivent être effectués pour garantir que tous les clients peuvent suivre les issues de secours directement vers un endroit sûr, tel qu'un point de rassemblement.

- Les portes des issues de secours doivent généralement s'ouvrir dans le sens de l'évacuation. Toute porte ou un portail sur une voie d'évacuation vers un lieu sûr doit être capable à être ouvert sans clé
- Tout escalier utilisé comme moyen d'évacuation doit, en général, être protégé par des portes coupe-feu à fermeture automatique et étanches à la fumée
- Lorsque les portes coupe-feu sont maintenues ouvertes par des supports magnétiques, pendant le fonctionnement normal de l'hôtel, celles-ci doivent se fermer automatiquement lorsque l'alarme incendie est activée
- Lors de l'activation de l'alarme incendie, tous les aimants des porte fermées doivent être libérés pour permettre la sortie de la propriété
- Des avis « Action en cas d'incendie » doivent être présents dans toutes les chambres des clients de l'hébergement. Ils doivent décrire clairement ce que les clients doivent faire en cas d'incendie et doivent montrer la voie d'évacuation, en indiquant la direction la plus sûre pour aller de la chambre à un lieu sûr, tel qu'un point de rassemblement.
- Un éclairage de secours doit être disponibles sur toutes les voies d'évacuation menant à un lieu sûr, y compris les voies d'évacuation extérieures. Tout l'éclairage de secours de la propriété doit disposer d'une alimentation de secours et être testé tout au long de l'année
- Des panneaux directionnels d'incendie doivent être installés dans toute la propriété pour diriger les personnes vers un endroit sûr en cas d'urgence
- Les passages intérieurs et extérieurs doivent être exempts d'obstructions et de risques de glissade ou de trébuchement. Les points de rassemblement doivent être clairement identifiés et ces zones ne doivent pas être obstruées
- Toutes les portes des chambres de clients situées dans un couloir sans issue doivent être étanches à la fumée et être équipées de dispositifs à fermeture automatique
- Les couloirs d'une longueur supérieure à 30 mètres et qui relient des sorties alternatives devraient idéalement être subdivisés par des portes anti-fumée à fermeture automatique environ. à mi-chemin du couloir
- Idéalement, le stockage dans tous les couloirs d'évacuation devrait être éliminé, ou au moins rendu incombustible et ne devrait pas être autorisé dans les couloirs issue

## SOUVIENS-TOI

Vérifie évacuation voies  
d's et externe interneus  
assurer qus pour vo 'il  
aucune n'y aobstruction



## MEILLEURES ASTUCES

Pour les couloirs sans issue de plus de 10 mètres, il peut également être nécessaire d'envisager de retirer les meubles inflammables dans tout le couloir, d'installer un système de détection d'incendie amélioré ou d'installer un système de gicleurs.





# PISCINES ET INSTALLATIONS DE LOISIRS

Il est crucial que toutes les zones de ces établissements soient bien contrôlées et présentent un environnement pour les enfants, et les adultes pour en profiter en toute sécurité.

**SOUVIENS-TOI**  
Conservez à toutes les fois le produit chimique acides et alcalins.

## TESTS ET PRÉPARATION DE PISCINE

Toutes les piscines à usage général doivent être testées au moins deux fois par jour, une fois avant l'ouverture et de nouveau pendant le fonctionnement normal. Des tests fréquents sont recommandés pour garantir que l'eau respecte toujours des paramètres sûrs et est de bonne qualité. Ceci est particulièrement important dans les piscines thermales, les bains à remous et les spas, car l'eau est à des températures plus élevées, ce qui rend les produits chimiques plus instables et le risque de croissance bactérienne est plus élevé. Les appareils de test ont des limitations différentes. Sur les appareils comparateurs, le testeur devra encore porter un jugement sur le résultat.

Les appareils photomètres vous offrent une lecture numérique plus précise mais sont plus chers.

Les tests en piscine et la tenue des registres de tests sont nécessaires dans le cadre d'une gestion globale efficace de la sécurité. De plus, en cas de réclamation légale suite à un incident et/ou une maladie, ces éléments constituent un élément de preuve nécessaire pour aider à se défendre contre la réclamation. Ils doivent être lisibles, clairs et intacts. Seules des personnes dûment formées doivent effectuer des tests en piscine, pour obtenir des résultats précis et décider si une action corrective est nécessaire.

Vous devez également examiner régulièrement tous les filtres et pompes pour garantir leur efficacité. Les contrôles quotidiens doivent inclure l'inspection de l'état des tuyaux, des injecteurs de produits chimiques et la vérification que les produits chimiques/réservoirs ont été laissés en sécurité.

### Paramètres des piscines principales (y compris les piscines pour enfants)

Chlore gratuit	1 – 2 mg/l
pH	7.2 – 7.6

### Spa Pools/Whirlpools/Hot Tubs parameters

Chlore gratuit	3 – 5 mg/l
pH	7.2 – 7.6

## Fourniture chimique

Assurez-vous qu'il y a un approvisionnement suffisant en produits chimiques sur place pour faire fonctionner pleinement toutes les piscines. Pensez à d'autres fournisseurs qui ont besoin du même type de produit chimique et à toute urgence inattendue sur votre propriété qui nécessite de fortes doses pour une mesure corrective importante. Assurez-vous que la livraison de produits chimiques est effectuée loin des zones en contact avec les clients ou à fort trafic, et que les clients ou les personnes non qualifiées pour entrer ne sont pas autorisés à accéder aux zones du fond de la piscine.

## ÉQUIPEMENT / MOBILIER DE BORD DE PISCINE ET DE PARC AQUATIQUE

Assurez-vous que tous les meubles au bord de la piscine et du parc aquatique (par exemple, tables, chaises longues, parasols, etc.) sont en bon état, sécurisés, solidement fixés et prêts à être utilisés. Tout le matériel doit être régulièrement nettoyé et désinfecté. Assurez-vous que le personnel est conscient de vérifier les meubles pour détecter tout défaut tel que des éclats de bois, du plastique cassé laissant des bords tranchants et des problèmes similaires. Lorsque des réparations sont effectuées, il est important d'en conserver une trace.

## ÉQUIPEMENT DE SAUVETAGE DE PISCINE

Assurez-vous que des réserves suffisantes d'équipements de sauvetage facilement accessibles sont en place, en bon état et clairement visibles autour des piscines, des parcs aquatiques et des zones d'eau libre. C'est une bonne idée de familiariser à nouveau le personnel avec son emplacement et de l'utiliser dans la formation du personnel dans le cadre de scénarios pratiques de sauvetage.



# INSTALLATIONS DE LOISIRS



## **SPÉCIFICATIONS DE LA PISCINE POUR ENFANTS**

Les piscines conçues pour les enfants ne doivent pas avoir une profondeur supérieure à 60 cm. Il doit y avoir au moins 3 m de séparation entre la piscine principale et la piscine pour enfants. Si cela n'est pas possible, une barrière de séparation doit être placée pour créer une distance de 3 m entre les points d'entrée et de sortie les plus proches. La barrière doit avoir au moins 80 cm de hauteur, et là où des espaces sont présents, ils ne doivent pas dépasser 10 cm



## **SAUVETEURS ET SURVEILLANCE DE LA PISCINE**

Le personnel des sauveteurs doit être correctement formé et vous devez vérifier que leurs qualifications ne sont pas expirées. Vous devez vous assurer que la surveillance des sauveteurs est assurée chaque fois que les piscines sont en opération, y compris pendant les périodes de pause prises par les sauveteurs en service. Les sauveteurs dont les qualifications ont expiré ne devraient pas superviser les piscines ou les parcs aquatiques. Si la législation locale autorise l'exploitation des piscines sans sauveteurs, un autre moyen de surveillance doit être mis en place avec une ou plusieurs personnes compétentes en RCR travaillant sur place tout au long de l'exploitation de la piscine. Cela peut se faire via une vidéosurveillance surveillée, un technicien de maintenance ou du personnel surveillant les piscines en plus d'autres tâches. Lorsque la législation locale exige des sauveteurs, ils ne doivent pas.

## **PARCS AQUATIQUES ET TOBOGGANS**

### **SIGNALISATION ET INFORMATIONS AU BORD DE LA PISCINE ET DU PARC AQUATIQUE**

Assurez-vous que toutes les signalisations comme les multi-panneaux, interdit plongé, les marquages de profondeur et d'autres panneaux de sécurité sont en place et clairement visibles. La signalisation relative à la sécurité des toboggans aquatiques doit être en place et clairement visible pour les utilisateurs. Assurez-vous qu'il existe des informations interdisant l'utilisation de tout le matériel de verre,, y compris les bouteilles en verre..

### **DISPOSITIFS D'AMÉLIORATION DE LA CONDUITE (ANNUEES / TAPIS GONFLABLES) NETTOYAGE ET PRÉPARATION**

Tout dispositif d'amélioration de la conduite doit être inspecté et tout équipement en mauvais état doit être éliminé. Les dispositifs gonflables d'amélioration de la conduite doivent être gonflés de manière appropriée. Tout l'équipement doit être soigneusement nettoyé avant utilisation.

### **TESTS DE TOBOGGANS**

Tous les toboggans doivent être testés, avec les pompes d'eau en marche, pour garantir leur fonctionnement correct et sûr. Dans la mesure du possible, tous les toboggans, passerelles et tours qui y mènent doivent être inspectés périodiquement pour déceler tout élément défectueux, par exemple des vis rouillées, une détérioration due aux intempéries ou des poutres de support cassées.

### **TESTS DE SYSTÈMES DE COMMUNICATION**

Toutes les méthodes de communication entre les préposés aux toboggans aquatiques et les sauveteurs des piscines doivent être testées pour garantir leur bon fonctionnement. Assurez-vous qu'il existe un endroit approprié pour charger et stocker les appareils de communication, afin d'éviter tout dommage.

### **LA FORMATION DU PERSONNEL**

Toute la formation du personnel concernant la sécurité des piscines doit être revue et le personnel recyclé si nécessaire. Vous devez veiller à ce qu'un niveau de formation approprié soit fourni au personnel, garantissant ainsi une gestion appropriée de toutes les zones de loisirs. Ceci s'applique aux employés existants et aux nouveaux employés. Une attention particulière doit être accordée aux nouveaux employés afin de les familiariser avec vos politiques et procédures.





# INSTALLATIONS DE LOISIRS

## ESPACES SPA ET GYMNASTIQUE

### PRÉPARATION, NETTOYAGE ET DÉSINFECTION DU SPA

Toutes les zones du spa doivent être nettoyées, désinfectées et laissées sécher à l'air à des moments réguliers de la journée et entre les clients. Cela devrait inclure des divans/tables de traitement. Lorsque de nouveaux produits sont introduits, assurez-vous que leur contenu est évalué pour détecter les allergènes et les risques potentiels. En outre, il est recommandé d'examiner périodiquement toutes les licences des sous traitants et/ou employés tiers pour garantir leur validité.

### ESPACE FITNESS / GYM PRÉPARATION, NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

Soyez particulièrement prudent lorsque vous pulvérisez des produits chimiques sur des équipements électriques dont les ports sont ouverts, par exemple les écrans du tapis roulant – vaporisez sur le chiffon ou le mouchoir avant de l'essuyer. Veiller à ce que les utilisateurs disposent de moyens pour désinfecter leur propre équipement après utilisation, en plus d'une désinfection complète en fin de journée par le personnel de l'hôtel.

### PREMIERS SECOURS ET DÉFIBRILLATEUR

Assurez-vous qu'il y a suffisamment de premiers soins dans la zone elle-même, ou si les clients sont signalés à cet effet, en cas d'urgence, dans le spa ou la salle de sport/fitness. Il est fortement recommandé de disposer d'un défibrillateur externe automatique (DEA) sur place. Les DAE commencent généralement par une instruction automatisée pour la personne qui utilise l'appareil, mais il est conseillé de former le personnel à son utilisation.



### SÉCURITÉ DES ÉQUIPEMENTS DE FITNESS

Tous les équipements de fitness doivent être vérifiés pour garantir un fonctionnement sûr, tous les panneaux d'information requis doivent être disponibles. Tout équipement défectueux doit être mis hors service, soit avec un panneau « hors service », soit physiquement retiré. Cela s'applique aux grandes machines et aux objets plus petits tels que les attaches de poignée de câble ou les mousquetons. Les équipements tels que les ballons de yoga, les ballons de Pilates ou les ballons suisses doivent être gonflés de manière appropriée. Assurez-vous de conserver des registres de maintenance de ces contrôles.

### APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE

Un approvisionnement suffisant en eau potable doit être disponible dans les salles de fitness. Tous les récipients à boisson mis à la disposition des clients doivent être incassables. Envisagez des moyens d'éliminer les gobelets et les serviettes en papier, à ce qu'il y ait suffisamment de poubelles utilisées et, si possible, de poubelles de recyclage pour les matériaux recyclables.



# BALCONS ET SÉCURITÉ GÉNÉRALE

Le suivant points sont un peu exemples de général sécurité préoccupations que devrait être révisé.



de réparation sont nécessaires, vous pouvez mettre en place une série de mesures temporaires jusqu'à ce que des travaux plus complets puissent être mis en oeuvre. SECTION 7 SÉCURITÉ GÉNÉRALE

## BALUSTRADES DE BALCON

Les garde-corps desbalcon doivent avoir une hauteur minimale de 100 cm pour réduire les risques de chute de hauteur. Les grands écarts présentent un risque de chute à travers la balustrade, il ne doit donc y avoir aucun écart supérieur à 10 cm. S'il y a une marche de moins de 60 cm de haut, elle ne doit pas réduire la hauteur effective totale du balcon à moins de 80 cm, car cela augmente le risque de chute. Lorsque le balcon présente des éléments décoratifs sur la balustrade, par exemple un effet d'échelle ou des garde-corps horizontaux, cela augmente la probabilité qu'un enfant les utilise comme appât pour grimper et augmente donc le risque de chute.

Lorsque les balcons n'atteignent pas la hauteur minimale, présentent de grands écarts ou ont attrayants pour grimper, les balcons doivent être modifiés pour réduire le risque. Des travaux temporaires peuvent être effectués pour réduire le risque de blessure jusqu'à ce que des travaux correctifs plus complets puissent être mis en oeuvre. En plus de ce qui précède, des contrôles d'entretien général réguliers des balcons doivent être effectués pour détecter toute corrosion visible ou tout dommage structurel.

## PREMIERS SECOURS

Toutes les trousse de premiers secours doivent être vérifiées régulièrement pour garantir que tous les articles sont à jour et réapprovisionnés si nécessaire. Les trousse de premiers secours peuvent être trouvées dans les bars, les restaurants, autour des piscines, dans les bureaux et les clubs pour enfants ainsi que dans bien d'autres endroits. Lorsque la propriété n'est pas surveillée par un sauveteur, une trousse de premiers soins doit être disponible en cas de blessure mineure. Toute blessure plus importante doit être référée à des professionnels de la santé pour traitement.

Les propriétés peuvent également disposer d'autres installations telles que des salles médicales, des défibrillateurs, du personnel médical qualifié ou des secouristes, ainsi que de nombreuses autres dispositions. Tous les équipements et qualifications doivent être entretenus comme requis.

## VERRE : PANNEAUX DE VERRE PLEINE LONGUEUR ET PAROIS DE DOUCHE

Des marques d'identification doivent être placées sur les panneaux de verre sur toute la longueur, à 150 cm et 80 cm au-dessus du sol. Ceux-ci doivent également être placés sur des panneaux qui peuvent être cachés par des rideaux ou d'autres objets, ce qui rend plus difficile pour un client de voir le panneau vitré.

Il est fortement recommandé d'installer du verre de sécurité sur les portes d'accès aux balcons et autres panneaux de verre pleine longueur afin qu'en cas d'incident, le risque de blessure grave soit réduit car le verre se brisera en petits morceaux. Lorsqu'aucun verre de sécurité n'est installé, le panneau peut être recouvert d'un film de sécurité spécial pour réduire le risque que de gros éclats de verre provoquent des blessures en cas de bris du verre

## CHEMINS ET ESCALIERS EXTÉRIEURS

Vous devez vous assurer que les chemins, marches et escaliers extérieurs sont exempts de tout ce qui pourrait faire glisser ou trébucher quelqu'un. Vous devez également vous assurer que ces zones sont entretenues comme requis pour éviter toute détérioration et réduire le risque de glissade ou de trébuchement. Assurez-vous que les rampes des escaliers et des chemins sont solidement fixées en place. Des bandes antidérapantes peuvent être utilisées sur le bord d'attaque d'une marche pour réduire le risque qu'un client glisse dans l'escalier. Un autre moyen efficace de mettre en valeur un escalier ou un autre changement de niveau consiste à marquer

le bord d'attaque d'une marche avec une couleur contrast

## ÉCLAIRAGE EXTÉRIEUR

Assurez-vous que tout l'éclairage extérieur et l'éclairage extérieur de secours sont opérationnels et adaptés à l'utilisation. Lorsque l'éclairage nocturne des allées est prévu, veillez à ce qu'il fonctionne également efficacement. Il est recommandé que dans les zones par lesquelles les clients pourraient devoir passer en cas d'évacuation et/ou vers un point de rassemblement, une attention particulière soit apportée pour s'assurer que ces zones sont bien éclairées et qu'un éclairage de secours est disponible le long des itinéraires de secours externes.

## MESURES DE SÉCURITÉ TEMPORAIRES

Veiller à ce que toutes les mesures de sécurité soient gérées efficacement. Toutes les barrières autour des travaux temporaires ou des travaux en cours qui ont été suspendus lors de la fermeture de l'installation ou qui sont actuellement en cours doivent être vérifiées pour confirmer qu'elles restent efficaces et sont fixées en toute sécurité. Lorsque des travaux





# GESTION DE LA LÉGIONELLOSE

- De nombreux hôtels ont des périodes dans l'année où le taux d'occupation des chambres est plus faible ou où l'hôtel est fermé. Les périodes calmes sont une occasion idéale pour effectuer l'entretien annuel du système d'eau, comme la désinfection du système ou la remise à neuf du réservoir d'eau et de la chaudière.
- Les orientations contenues dans le « Dépliant destiné aux gestionnaires d'hébergement touristique pour réduire le risque de légionellose » du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC) fournissent des détails sur les actions à prendre pour réduire le risque présenté par la bactérie Legionella. Celui-ci est disponible en plusieurs langues et peut être consulté sur le lien suivant : <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/leaflet-managers-tourist-accommodation-how-reduce-risk-legionnaires-disease>



Les hôtels doivent utiliser les meilleures pratiques et conseils de l'industrie pour développer leur propre système de gestion de la sécurité de l'eau qui doit inclure les mesures et étapes suivantes :

## LA PERSONNE RESPONSABLE

Les hôtels doivent désigner une personne responsable pour gérer les risques associés à la bactérie Legionella et à l'approvisionnement d'eau potable et salubre. Le rôle implique, entre autres, les tâches suivantes :

- Connaître et respecter la législation en vigueur, les normes locales et les meilleures pratiques.
- Connaître toutes les composantes du système d'eau et garantir la mise en place d'un système complet de maintenance et de surveillance du système.
- Les évaluations des risques détermineront la fréquence des actions de maintenance requises, et celles-ci doivent être enregistrées pour éviter toute omission.

Il est essentiel que la personne qui assume le rôle de responsable soit adéquatement formée pour exercer ses fonctions.

## NETTOYAGE ET DÉSINFECTION DU RÉSERVOIR D'EAU

Les réservoirs de stockage d'eau chaude et froide doivent être inspectés, nettoyés, et désinfectés au moins une fois par an avec une concentration appropriée de désinfectant (par exemple, 50 ppm de chlore libre pendant 1 heure, ou l'équivalent).

## RINCAGE ET DÉSINFECTION DU SYSTÈME DE DISTRIBUTION D'EAU

Les tuyaux de distribution d'eau doivent être rincés et désinfectés avec une concentration appropriée de désinfectant, au moins une fois par an (par exemple, 50 ppm de Chlore libre pendant 1 heure, ou l'équivalent).

L'évaluation des risques devrait identifier la période pendant laquelle les canalisations doivent être ouvertes avant leur première utilisation en fonctionnement normal si l'hôtel a une exploitation saisonnière.

## DÉTARTAGE ET DÉSINFECTION DES POMMES DE DOUCHE

Toutes les pommes de douche doivent être retirées, détartrées et désinfectées périodiquement, généralement au moins tous les trois mois.

- L'évaluation des risques doit identifier la concentration de désinfectant nécessaire (par exemple 50 ppm de chlore libre pour 1 heure, ou son l'équivalent).

## CLIMATISATION

Des calendriers d'entretien régulier et de pré-saison doivent être mis en place. Tous les éléments du système de climatisation, y compris les bacs à condensats, les filtres et grilles, etc. doivent être nettoyés et désinfectés. Tous les autres entretiens préventifs planifiés doivent être mis en œuvre pour le bon fonctionnement du système de climatisation.

## ANALYSE DES ÉCHANTILLONS D'EAU POUR CONFIRMER L'ADAPTATION À L'UTILISATION

Des analyses d'échantillons d'eau doivent être effectuées régulièrement pour confirmer la sécurité du système d'eau.

En général, les échantillons pour l'analyse des légionelles sont prélevés tous les trois mois, et pour l'analyse bactériologique générale tous les mois.

## VÉRIFICATION DES CHAUDIÈRES ET CHAUFFE-EAU

Des contrôles réguliers doivent être effectués pour garantir que toutes les chaudières à eau chaude et tous les ballons d'eau chaude fonctionnent correctement et atteignent une température d'eau appropriée pour être distribuée dans tout le système. L'eau chaude doit être stockée à une température supérieure à 60 °C et distribuée à une température supérieure à 50 °C dans tout le système d'eau.

## VÉRIFICATION DES TEMPÉRATURES DE L'EAU ET DES NIVEAUX DE DÉSINFECTANT

Des contrôles périodiques des

températures de l'eau distribuée doivent être prises et enregistrées pour assurer que :

- Les températures de distribution d'eau chaude dépassent 50° C dans toutes les sorties.
- Les températures de distribution d'eau froide atteignent <25° C dans toutes les sorties.
- Les niveaux de désinfectant de l'eau doivent être maintenus entre 0,2 et 0,5 ppm dans toutes les zones du système de distribution d'eau.



# SECURITE DES INSTALLATIONS POUR ENFANTS

## INSTALLATIONS ET ÉQUIPEMENT POUR ENFANTS

Si votre propriété dispose d'un club pour enfants organisé, où les parents déposent leur enfant, vous devez vous assurer de rassembler les informations et détails nécessaires sur l'enfant et l'adulte, au cas où vous auriez besoin de contacter l'adulte pour quelque raison que ce soit. Des informations doivent être fournies sur les procédures d'hygiène et de sécurité nécessaires en place dans tout établissement pour enfants, y compris tout avis de santé concernant une maladie ou une infection accrue.

Les équipements tels que les lits bébé ou les berceaux, les chaises hautes ou les lits superposés, etc. doivent être soumis à des contrôles réguliers et à des réparations si nécessaire. Ils doivent également être placés de manière à permettre la libre circulation, réduisant ainsi le risque qu'un enfant entre en collision avec les bords.

## AIRES DE JEUX INTERNES ET EXTERNES

- Assurez-vous que toutes les zones sont régulièrement nettoyées, y compris les murs et les sols, les tables et les chaises, les portes et les poignées, les armoires, les équipements de jeu, les jouets et tout autre objet.
- Les surfaces de jeu internes et externes doivent également absorber les chocs, par exemple du sable meuble, des tapis caoutchoutés, etc.
- Des contrôles doivent être effectués sur toutes les structures qui pourraient avoir été détériorées en

## LA FORMATION DU PERSONNEL

Toute la formation du personnel concernant les procédures des clubs pour enfants doit être revue et le personnel recyclé si nécessaire. Vous devez veiller à ce qu'un niveau de formation approprié soit fourni au personnel, garantissant ainsi une gestion appropriée du club pour enfants. Au minimum, cela devrait inclure une formation sur :

- Procédures de dépôt et de récupération des enfants
- Procédures d'urgence, y compris les premiers secours et le signalement des incidents
- Sécurité
- Procédures pour les parents/ enfants disparus
- Évaluations des risques et consignes de sécurité des activités structurées
- Sensibilisation aux allergènes pour les aliments, les peintures pour le visage, etc.
- Stockage et entretien du matériel
- Supervision des activités pour tous les enfants, y compris des directives claires détaillant le personnel : les ratios enfants et les procédures de sécurité pertinentes
- Inspections de sécurité des bâtiments et des installations pour garantir que toutes les mesures de contrôle sont en place

## SAUVEGARDE

Les politiques et procédures de protection garantissent que les enfants et les adultes vulnérables sont protégés des personnes susceptibles de présenter un risque et maintenus en sécurité, quel que soit leur âge, leur sexe, leur religion ou leur origine ethnique. Les politiques et procédures doivent être faciles à lire et leur contenu facile à comprendre. Si votre hôtel dispose d'installations/clubs pour enfants, vous avez la responsabilité de vous assurer que ceux-ci sont en place et que le personnel concerné est formé dès son entrée en fonction et est recyclé à intervalles réguliers.

Le personnel concerné auquel ces politiques et procédures peuvent s'appliquer comprend :

- Membres du personnel direct de l'établissement pour enfants/du club pour enfants
- Membres du personnel indirects, tels que le personnel de nettoyage, le personnel de restauration
- Gestion hôtelière

## RÉAPPROVISIONNER TOUS LES CONSOMMABLES

Tous les consommables tels que savon, essuie-tout, papier toilette, etc. doivent être remplacés dans le club enfants et les toilettes.



# SÉCURITÉ ET TECHNOLOGIE



## SYSTÈMES DE CCTV

Les systèmes de vidéosurveillance peuvent être très utiles pour surveiller la sécurité des clients. Vous devez vous assurer que les caméras de vidéosurveillance surveillant les mouvements des clients sont placées uniquement dans des zones accessibles au public et non dans des zones susceptibles de porter atteinte à la vie privée des clients. Assurez-vous qu'il enregistre correctement et qu'il dispose d'un moyen de fournir des images à des tiers en cas d'incident. Les services d'urgence, tels que la police, peuvent également demander ces images dès qu'un crime est signalé.

## TESTS DE SYSTÈMES DE COMMUNICATION

Tous les systèmes de communication doivent être testés pour garantir leur bon fonctionnement, et toutes les batteries de communications mobiles doivent être rechargées.

## LA CYBER-SÉCURITÉ

Assurez-vous que vos systèmes de sécurité Internet et de messagerie électronique sont régulièrement mis à jour et assurez-vous que le personnel est informé du risque accru de cyberattaque. Les menaces de cybersécurité sont souvent envoyées par courrier électronique et le destinataire clique sans le savoir sur des liens dangereux. Soyez particulièrement prudent lorsque vous utilisez une source de données externe, par exemple des clés USB ou des cartes SD.

## SENSIBILISATION ET FORMATION DU PERSONNEL

Le personnel constitue votre plus grand actif en matière de sécurité, et son comportement peut avoir un effet dissuasif sur les menaces potentielles. Formez votre équipe pour lui permettre d'identifier et de signaler rapidement les activités suspectes et les éléments sans surveillance. La vigilance est vitale, tout événement ou comportement suspect doit être signalé en conséquence aux autorités locales.

## TESTS DE SYSTÈMES INFORMATIQUES

Tous les systèmes informatiques doivent être testés pour garantir leur bon fonctionnement ; toutes les mises à jour des systèmes et les logiciels de sécurité Internet doivent être en ligne avec la version la plus récente.

## SÉCURITÉ PHYSIQUE

Il est fortement recommandé de procéder régulièrement à un examen approfondi de vos risques de sécurité. Lorsque de nouvelles mesures de sécurité protectrices sont identifiées, elles doivent être évaluées et mises en place pour compléter les mesures de sécurité existantes.

## DOCUMENTER TOUTES LES ACTIONS

Tous les contrôles, surveillances et réparations doivent être documentés, signés et datés.



# GESTION DES INCIDENTS ET MALADIES

Les rapports de maladies et d'incidents émanant des clients fournissent des informations importantes à un hôtel sur l'efficacité de son système de gestion de la sécurité. Lorsque ces informations sont rassemblées, examinées et mises en oeuvre pour contrôler le risque identifié, cela peut rapidement améliorer les normes de sécurité.



## ENREGISTREMENT DES INCIDENTS ET ENQUÊTE

Lorsque des rapports d'incidents clients sont effectués, ceux-ci doivent être enregistrés et signalés à la personne appropriée au sein de l'hôtel. Le cas échéant, une enquête devrait être menée en vue d'éviter que ce type d'incident ne se reproduise.

Lorsque l'enquête sur détermine que des mesures correctives sont nécessaires pour éviter une répétition de l'incident, ces mesures correctives doivent être mis en oeuvre dès que possible. Des mesures de sécurité temporaires peuvent également être mises en oeuvre avant la fin des travaux de réparation.

En enregistrant les incidents sur une période donnée, les tendances en matière d'incidents sont susceptibles d'être identifiées. Ces informations peuvent être utilisées pour donner la priorité à l'attention de la direction sur la réduction des incidents.

De nombreux hôtels et voyageurs constatent que les accidents les plus fréquemment signalés sont les glissades, les Si tel est le cas dans votre hôtel, vous devez réfléchir à la manière dont vous pouvez réduire le risque de ce type d'accident, par exemple en formant le personnel à gérer plus efficacement les déversements de liquides afin de réduire le nombre d'incidents. Alternativement, si vous rencontrez un certain nombre d'incidents au cours desquels des personnes tombent dans un escalier, la fourniture de mains courantes supplémentaires ou de bandes antidérapantes sur les marches réduirait-elle le nombre d'accidents?

Il n'existe pas de réponse unique pour réduire le risque d'incidents. La direction doit donc enquêter

sur les incidents pour comprendre comment ils se produisent et mettre en oeuvre des mesures de prévention appropriées.

Vous devez également vous assurer qu'un collègue de **Jet2holidays** est informé de tout incident client et de toute action entreprise par l'hôtel, suite à l'événement.

## GESTION DE LA MALADIE

Il est extrêmement important que toute maladie signalée à un hôtel soit enregistrée et signalée en interne, afin que les mesures appropriées puissent être mises en oeuvre pour contrôler toute propagation potentielle de la maladie.

Certain nombre de pratiques doivent être mises en place dans tous les hôtels pour gérer le risque et la propagation des maladies parmi les clients. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter :

### PERSONNEL DE RÉCEPTION

Le personnel de la réception doit enregistrer toute notification de maladie et la signaler à la personne appropriée au sein de l'hôtel. Les signalements peuvent

### PERSONNEL DE JET2HOLIDAYS

doivent être informés de tout client signalant une maladie à l'hôtel



# GESTION DES INCIDENTS ET MALADIES



## LA FORMATION DU PERSONNEL

Tout le personnel doit recevoir une formation initiale et continue, selon les besoins. La formation doit inclure des détails sur les maladies et les procédures d'hygiène/sécurité concernant les maladies gastriques et d'autres maladies pertinentes.

Le personnel d'entretien ménager peut être le premier à être informé de la maladie d'un client. Il est très important que le personnel d'entretien partage les informations avec l'équipe de réception sur la maladie du client, afin que celles-ci puissent être enregistrées et suivies.

Le personnel de cuisine peut être amené à fournir des aliments spécifiques aux clients malades, ce qui doit les inciter à informer l'équipe de la réception de la maladie potentielle.



Tous les rapports des différentes équipes hôtelières permettent de mieux comprendre le niveau de maladie. Une procédure complète devrait être mise en place, à suivre en cas d'aggravation de la maladie.



## MESURES D'HYGIÈNE

Lors de la mise en œuvre de mesures d'hygiène renforcées, vous devez vous assurer que toutes les fournitures nécessaires sont disponibles (par exemple, un désinfectant pour les mains).

Toutes les exigences locales en matière de contrôle des maladies doivent être mises en œuvre. Lorsque des rapports de maladie sont requis auprès des autorités

## INFORMATIONS D'HYGIÈNE POUR LES CLIENTS

Lorsque des mesures supplémentaires ont été mises en œuvre pour réduire la propagation des maladies, des informations doivent être mises à la disposition des clients pour les encourager à suivre ces normes. Par exemple, une pancarte demandant aux clients d'utiliser des gels désinfectants pour les mains avant d'entrer dans le restaurant.

## PROCÉDURES DE PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DES INFECTIONS (POSI)

Lorsqu'il a été confirmé qu'il y a une augmentation des notifications de maladies, nous recommandons fortement que des contrôles d'hygiène supplémentaires soient mis en place pour réduire et prévenir la propagation de l'infection.

## NOTIFICATION À JET2HOLIDAYS

Si la direction de l'hôtel identifie une augmentation générale des maladies parmi les clients d'un tour opérateur ou ayant réservé directement auprès de l'hôtel, elle doit alors informer **Jet2holidays** de cette augmentation, via ses contacts habituels. Il s'agira généralement d'un assistant client ou d'un membre de l'équipe du complexe.



# FOURNITURE DES INFORMATIONS AUX CLIENTS

La sécurité des clients est au cœur de l'expérience proposée par nos gestionnaires immobiliers. Il est essentiel non seulement que nos partenaires hôteliers disposent de procédures de travail sûres, d'installations et d'un personnel soucieux de la sécurité, mais également que nos clients sachent comment profiter de vacances heureuses et en toute sécurité.

Les domaines clés suivants nécessitent des informations de sécurité appropriées et suffisantes. Veuillez consulter les exemples de signalisation suivants qui pourraient être appropriés à l'expérience hôtelière :

Si vous avez besoin de conseils concernant des normes ou des travaux correctifs à réaliser, vous pouvez contacter le service des risques et de la sécurité de **Jet2holidays** à [Riskandsafety@jet2holidays.com](mailto:Riskandsafety@jet2holidays.com). Ils dirigeront votre requête vers la personne correspondante du département.

## GLISSADES, TRÉBUCHEMENTS ET CHUTES

Les panneaux doivent indiquer les risques de glissade, dans les zones où un risque existe. Cela inclut les panneaux temporaires qui peuvent être nécessaires pendant le nettoyage et l'entretien ou en cas de déversements de liquide.



## ZONES DANGEREUSES

Dans les zones où il existe des dangers connus ou où les clients ne sont pas autorisés, des panneaux tels que ceux illustrés ci-dessous doivent être présents.



## Fire Action



## SÉCURITÉ INCENDIE ET ÉVACUATION

Les panneaux directionnels de sécurité incendie doivent être installés conformément aux normes et législations locales. Son objectif est de guider les clients vers un lieu sûr en cas d'urgence. Il devrait également y avoir un panneau, dans les chambres des clients, donnant des instructions sur la marche à suivre en cas d'incendie. Cela comprendra généralement un plan indiquant l'itinéraire à suivre jusqu'à un lieu sûr.

## SÉCURITÉ PISCINE ET SPA

Les panneaux de sécurité des piscines doivent inclure interdisant la plongée, des informations sur la fermeture de la piscine, des sauveteurs et des marquages de profondeur.



**NO DIVING**





# JURIDIQUE

Les plaintes et les réclamations légales ne peuvent pas être éradiquées complètement, mais en suivant les conseils ci-dessus et en garantissant les normes d'hygiène et de sécurité les plus élevées, nous pouvons améliorer considérablement nos chances de défendre toute plainte ou réclamation reçue.

Remplir et conserver des documents est une partie importante de la gestion de la sécurité. Toute la documentation relative aux sujets abordés dans ce guide doit être conservée le plus longtemps possible, idéalement pour une période d'au moins 3 ans. Cela garantit qu'en cas de réclamation légale ou de plainte d'un client de l'hôtel, ces documents peuvent être présentés afin de démontrer que de bonnes mesures sont mises en place pour prévenir les incidents et maintenir des niveaux élevés de santé, d'hygiène et de sécurité dans tout votre hôtel.

Dans le cas où un client de l'hôtel signale une blessure ou une maladie, des procédures de signalement appropriées doivent être mises en place pour permettre l'enregistrement de:

- la date, le lieu et les circonstances entourant toute blessure ou maladie.
- tout détail ou information pouvant être fourni par tout personnel de l'hôtel qui aurait pu être témoin de l'incident ou du signalement d'une maladie, à ce moment-là
- toute déclaration faite par des clients qui auraient pu être témoins de l'incident.

Si vous avez connaissance d'une blessure ou d'une maladie qui ne vous a pas été signalée par le client concerné, vous devez tout de même vous efforcer d'enregistrer les circonstances actuelles, dans la mesure du possible, au cas où vous recevriez une plainte ou une réclamation future. Même s'il n'y a pas de signalement du client concerné, cela ne l'empêche pas de nous déposer une plainte ou une réclamation après son retour chez lui.

Encore une fois, tous les dossiers ou registres de réclamations doivent être conservés le plus longtemps possible, idéalement pendant une période d'au moins 3 ans afin de pouvoir être consultés pour obtenir les informations nécessaires en cas de plainte ou de réclamation.

Au Royaume-Uni, une réclamation formelle peut être présentée devant un tribunal à n'importe quel moment jusqu'à 3 ans après qu'un adulte subit une lésion personnelle, et pour les enfants, la période de 3 ans ne commence à courir jusqu'à ce qu'ils aient atteint 18 ans. C'est pourquoi nous recommandons une période de conservation des documents de 3 ans. C'est également pour cela, que les procédures de signalement rapide sont si importantes, de façon à ce que si un client tarde à déposer une réclamation formelle, nous pouvons être sûrs que les enquêtes ont été menées au moment des faits, alors que les circonstances entourant l'incident sont fraîches dans la connaissance de tous et les rapports reflètent fidèlement les souvenirs des événements à ce moment-là.

Lorsqu'une réclamation est faite par un client, le service juridique de **Jet2holidays** vous contactera pour demander que des copies de cette documentation nous soient transmises.





## LEGAL INFORMATION

This booklet is only intended to alert the reader to recent issues, provide general information regarding the topics discussed and to act as a preliminary, but not comprehensive guide. It should not therefore be relied upon in place of specific advice. This booklet is not a substitute for the terms and conditions that we have entered into with you. Please note that your obligation to us is to comply with the terms and conditions we have agreed when supplying us with accommodation.

All copyright, trademarks and other intellectual property rights in all logos, designs, text, images, and other materials in this booklet are owned by **Jet2holidays** Limited or appear with the permission of the relevant owner. Those works are protected by copyright and trademark laws and treaties around the world. All such rights are reserved.

You shall not copy, adapt, exploit, or otherwise use the content in this booklet in any way unless you have our express written permission.

The UK's largest holiday operator, **Jet2holidays** offers thousands of 2-5-star package holidays and city breaks across the Mediterranean, Canary Islands and Europe for a low £60pp deposit.

**Jet2holidays** Limited is registered in England No: 4472486 VAT No: GB 911 4683 35. The registered office is Low Fare Finder House, Leeds Bradford Airport, Leeds, LS19 7TU.

**Jet2holidays** Limited is a member of ABTA.