



## Le protocole d'exploitation axé sur la santé et la sécurité de MSC Croisières vise à établir une nouvelle norme

Le nouveau protocole d'exploitation de MSC Croisières a été élaboré par un groupe de travail inter-fonctionnel composé d'experts internes spécialisés dans différents domaines : services médicaux, santé publique, assainissement, services hôteliers, climatisation, autres systèmes d'ingénierie à bord des navires, technologies de l'information et de la logistique, MSC Croisières s'est également adjoint les services d'un cabinet d'experts de renommée mondiale, Aspen Medical, pour l'aider à développer son propre protocole.

De plus, un groupe d'experts « BLUE-RIBBON COVID » a été créé – composé d'un panel d'experts hautement qualifiés et respectés au niveau international - pour renseigner la Compagnie et examiner les initiatives relatives au COVID-19. La finalité est de garantir que les mesures prises sont appropriées, efficaces et fondées sur les meilleures pratiques scientifiques et sanitaires existantes.

Combinant les nouvelles données et les recherches sur le COVID-19, ainsi qu'une meilleure compréhension du virus et de son comportement avec les dernières technologies de dépistage et de protection des personnes, le nouveau protocole a pour objectif de prévenir et limiter les risques de transmissions. Il comprend les éléments suivants :

1. **Contrôle de santé** des passagers avant l'embarquement qui inclut trois étapes - un contrôle de la température, un questionnaire de santé obligatoire et un test de dépistage COVID-19. En fonction des résultats du test et selon les antécédents médicaux ou de voyage du passager, un test de santé supplémentaire pourra être effectué. Tout passager dont le test est positif ou qui affiche des symptômes ou une température supérieure à la normale se verra refuser l'embarquement. Conformément aux directives du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies, les passagers en provenance de pays classés à haut risque devront effectuer un test COVID-19 RT-PCR, dans les 72 heures précédant l'embarquement. Tous les membres d'équipage seront testés pour le COVID-19 avant l'embarquement ainsi que régulièrement pendant toute la durée de leur contrat ;
2. **Des mesures d'assainissement et de nettoyage** soutenues par l'introduction de nouvelles méthodes de nettoyage, l'utilisation de produits désinfectants approuvés et utilisés en milieu hospitalier ;
3. **La distanciation physique** sera possible grâce à la réduction de la capacité globale des passagers à bord à 70%, permettant plus d'espace pour chacun (env. 10 m<sup>2</sup> par personne). La capacité des espaces publics sera réduite, les activités seront modifiées pour accueillir des groupes plus petits et les hôtes devront réserver à l'avance les services et les activités afin de mieux contrôler le flux de passagers. Lorsque la distanciation sociale n'est pas possible, dans les ascenseurs par exemple, les passagers devront porter un masque. Ces masques seront fournis quotidiennement dans la cabine et seront disponibles un peu partout à bord du navire.



4. **Les installations et les services médicaux** seront améliorés avec un personnel hautement qualifié et formé, l'équipement nécessaire pour tester, évaluer et traiter les patients suspects de COVID-19 et la mise à disposition d'un traitement gratuit au centre médical à bord pour tout passager présentant des symptômes. Certaines cabines seront dédiées pour permettre l'isolement de tout cas suspect et des personnes ayant eu des contacts étroits avec ce dernier.
5. **Une surveillance continue de la santé** sera effectuée tout au long de la croisière. La température des passagers et de l'équipage sera vérifiée quotidiennement à leur retour d'excursion ou dans certains lieux indiqués à bord. Lors de cette première reprise des opérations, et afin de renforcer la protection et d'éviter tout risque pour les passagers, les hôtes ne pourront découvrir la destination que dans le cadre d'une excursion organisée par MSC Croisières. Cette mesure a été mise en place afin que la Compagnie puisse protéger leur santé avec des excursions qui intégreront les mêmes standards élevés de santé et de sécurité qu'à bord. La compagnie veillera à ce que les moyens de transport soient correctement désinfectés et qu'il y ait suffisamment d'espace pour respecter la distanciation physique. Les guides touristiques et les chauffeurs passeront également un examen de santé et porteront un équipement de protection individuel (EPI) approprié.
6. **Un plan d'intervention d'urgence** sera activé si un cas suspect est identifié, en étroite coopération avec les autorités sanitaires nationales. Le cas suspect et les personnes ayant été en contact étroit avec ce dernier suivront des mesures d'isolement et pourront être débarqués conformément aux réglementations locales et nationales.

De la réservation au retour à la maison, MSC Croisières a évalué chaque point de contact pour mettre en place les mesures de santé et de sécurité appropriées. Les passagers seront aidés à chaque étape avec des informations simples, des conditions de réservation claires, des informations pratiques et une technologie adaptée pour rendre le processus fluide.

MSC Croisières a introduit un nouveau plan de protection MSC COVID-19 pour les croisières estivales afin d'offrir aux passagers en provenance des pays Schengen une tranquillité d'esprit supplémentaire. Cette nouvelle mesure, permettra de couvrir le passager s'il est infecté avant son départ et qu'il n'est pas en mesure de voyager, pendant la croisière pour les frais médicaux et après la croisière s'il tombe malade. En complément de cette mesure, les clients sont également invités à choisir leur couverture d'assurance voyage et maladie habituelle.

Une procédure d'embarquement repensée avec un système d'enregistrement numérique a été mise en place pour éviter les contacts, avec des heures d'arrivée précises pour mieux gérer le flux des passagers. Les mesures de santé et de sécurité dans le terminal de croisière répondront aux mêmes standards élevés qu'à bord. Les hôtes devront effectuer un test de dépistage COVID-19, un contrôle de la température et présenter un questionnaire de santé dûment complété et signé. Celui-ci sera analysé afin de s'assurer que le passager est en bonne santé et autorisé à embarquer. Si des contrôles supplémentaires sont nécessaires, ceux-ci seront effectués par le personnel médical avec la possibilité de réaliser des tests additionnels.



À terre, les hôtes profiteront des différentes destinations visitées uniquement dans le cadre d'une excursion organisée par MSC Croisières qui respectera les mêmes normes élevées de santé et de sécurité qu'à bord. En prenant cette décision, la Compagnie garantit que l'expérience à terre du passager répondra aux normes appropriées de santé et d'hygiène, que les transferts seront correctement désinfectés, que les guides touristiques et les chauffeurs porteront des EPI et que des zones réservées pour les passagers de MSC Croisières sur les sites visités seront prévues.

### **La technologie au cœur de l'expérience client pour soutenir les mesures de santé et de sécurité**

Les mesures de santé et de sécurité de MSC Croisières s'appuient sur une technologie de pointe afin de faciliter une expérience à bord sans contact, de fournir aux passagers des informations importantes et pertinentes au fur et à mesure de leurs besoins.

Pour les passagers à bord des deux navires, l'application **MSC for Me** facilitera les nouvelles mesures de santé et de sécurité. L'application pourra être utilisée pour réserver des services, pour gérer les activités quotidiennes à bord et obtenir des informations.

De plus, à bord du MSC Grandiosa, chaque hôte et membre d'équipage recevra **un bracelet MSC for Me gratuit**, afin de faciliter les transactions sans contact ainsi que la recherche de contact en cas d'infection.

Un nouveau centre d'information, accessible par téléphone, permettra aux hôtes d'appeler le Service à la Clientèle pour obtenir des informations, évitant ainsi de se rendre au comptoir en personne.

### **Une expérience à bord riche et agréable**

Les passagers continueront de profiter des expériences riches qui sont au cœur de l'expérience MSC Croisières, notamment de spectacles au théâtre, d'une restauration de qualité, d'activités familiales, des boutiques, des événements attrayants, etc, avec quelques ajustements pour garantir que leur santé et leur sécurité soient protégées.

- **Les activités à bord et les divertissements** ont été repensés pour créer des groupes plus petits et doivent désormais être réservés à l'avance. Un riche programme d'activités sera disponible tout au long de la croisière, comprenant entre autres des événements à thèmes, des jeux, des spectacles, du fitness et de la danse.
- **Des activités primées dédiées aux enfants et des jeux familiaux** seront proposés chaque jour. De nouveaux espaces à bord seront réservés aux enfants et adolescents étant donné que les espaces jeunesse fonctionneront à capacité réduite. Les parents qui souhaitent partir en excursion ont toujours la possibilité de laisser les enfants avec l'équipe d'animation à bord en réservant un jour à l'avance. Les déjeuners et dîners seront toujours organisés ainsi que les activités pour enfants les plus populaires telles que MasterChef At Sea Juniors, MSC Dance Crew, Cabin 12006 et l'expérience LEGO.



- MSC Croisières continuera d'offrir un **large choix de divertissements** à bord du navire. La capacité du théâtre étant réduite pour assurer la distanciation physique, le programme de divertissements sera adapté afin que tous les hôtes profitent d'une grande variété de spectacles primés.
- Les **restaurants, bars et salons** permettront la distanciation sociale et tous les repas et boissons seront servis à table. Le buffet offrira un nouveau concept à la place du libre-service, les passagers choisiront leurs plats à l'avance qui seront servis à table afin de garantir le plus haut niveau de mesures de santé et d'hygiène. Pour une expérience sans contact, les clients pourront accéder aux menus des restaurants et des bars à partir de leur smartphone en scannant un QR code.

Pour plus d'informations sur les mesures de santé et de sécurité de MSC Croisières ainsi que sur l'expérience client, [rendez-vous sur ce lien](#).

#### Le groupe d'experts « BLUE-RIBBON COVID » de MSC Croisières

Le groupe d'experts « BLUE-RIBBON COVID » de MSC Croisières réunit des experts hautement qualifiés et respectés au niveau international dans les domaines de la médecine, de la santé publique et / ou des disciplines scientifiques connexes :

- **Professeur Christakis Hadjichristodoulou**, professeur d'hygiène et d'épidémiologie à la faculté de médecine et Vice-Président, de l'École des Sciences de la Santé à l'Université de Thessalie en Grèce ;
- **Professeur Stephan J. Harbarth**, épidémiologiste hospitalier, spécialiste des maladies infectieuses et chef du programme de gestion des anti-microbiens aux Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) et à la Faculté de médecine ;
- **Docteur Ian Norton**, médecin spécialiste des urgences, titulaire de diplômes de troisième cycle en chirurgie, santé internationale et médecine tropicale, actuellement Directeur Général de 'Respond Global' et anciennement Chef du programme des équipes médicales d'urgence de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) de 2014 à 2020.