

## Safety First Book 2020

Chers partenaires,

En réponse au Covid 19 nous avons repensé l'expérience de nos invités pour un environnement plus sécurisant en vue de limiter la propagation du virus.

Les opérations de chaque service sont détaillées pour offrir des garanties de sécurité maximales aux clients et collaborateurs.

Réception, Chambres, Restaurant, Bar, Cuisine, Réception des marchandises, Transport et Spa entre autres, sont les services qui, à partir de maintenant, appliqueront les nouvelles mesures dans leurs opérations quotidiennes pour la réouverture de l'hôtel.

### **Réception et accueil des clients**

La désinfection des bagages se fera à l'arrivée des clients.

Des distributeurs de solution hydro-alcoolique pour la désinfection des mains sont disponibles dans le hall d'entrée.

La distanciation avec le réceptionniste sera maintenue à 1.5 mètres en tout temps.

Les échanges de billets et d'espèces sont limités : Nous privilégions les paiements en cartes.

La désinfection des halls est faite plusieurs fois par jour.

Des insignes et affiches sont installés afin de rappeler aux clients les mesures de distanciation physique à respecter dès l'arrivée à l'hôtel.

L'accès à l'hôtel est contrôlé afin de limiter le nombre de personnes dans le lobby.

L'envoi des factures par email est à privilégié plutôt que l'impression sur place (online check-in, fast check-out).

TPE, téléphone, tablettes, claviers, cartes de chambre, encodeurs et stylos sont désinfectés après chaque utilisation.

## **Les mesures dans les chambres**

Tous les éléments non essentiels sont retirés comme les magazines, les brochures...

Le nettoyage est renforcé au quotidien pour la désinfection d'éléments souvent manipulés comme la télécommande de la télévision, le téléphone, les poignées, les portes ou les rideaux...

Dès son arrivé, le client est informé que sa chambre a été nettoyée et désinfectée selon des protocoles renforcés et afin d'éviter toute interaction pendant son séjour nous lui proposons de ne pas faire la recouche sauf s'il le souhaite.

Le changement des linges de chambre est systématique entre chaque client.

Le changement à chaque départ de tous les produits d'accueil individuels (gobelets, produits d'hygiène) même s'ils n'ont pas été utilisés par le client.

## **La Restauration**

La désinfection des mains à l'entrée du restaurant est obligatoire.

Les tables sont recouvertes de nappes à usage unique, les couverts sont disposés sur la table et les affectations de sièges respecteront les distances de sécurité en évitant les zones de passage, entre autres mesures.

Tous les repas sont à la carte, servis soit au restaurant soit à la chambre sans supplément. (Pas de buffet pour éviter toute interaction) :

Le petit déjeuner est servi de 8h à 10h30

Le déjeuner servi de 13h à 15h

Le dîner servi de 20h à 23h.

La distance de sécurité est respectée lors des room services : Ne pas entrer dans la chambre lors du service. Taper à la porte et reculer pour maintenir une bonne distance de sécurité. Attendre l'ouverture par le client. Le client dépose son plateau devant la porte une fois terminé.

Le nombre de personnes pouvant accéder au restaurant est limité selon la taille de la salle.

Une table vide est laissée entre chaque client.

La distanciation sociale est suivie dans la cuisine aussi avec un nouveau protocole de nettoyage et de désinfection.



## **L'espace Piscine**

Les chaises longues et les parasols sont espacés les uns des autres.

Les opérations de nettoyage et de désinfection des zones de la piscine sont renforcées et des produits de désinfection de l'eau adaptés à la situation sont utilisés.

Pour les clients, une douche d'au moins une minute avant la baignade est obligatoire.

Les installations sont nettoyées quotidiennement (Nettoyage régulier des surfaces, concentrations adéquates de désinfectant dans le bassin).

L'eau de la piscine est filtrée, désinfectée et répond à des normes physiques, chimiques et microbiologiques très strictes.

La fréquentation maximale instantanée ne doit pas dépasser trois personnes pour 2 mètres carré de plan d'eau en plein air.

## **Le spa**

Les salles de spa sont désinfectées après chaque client.

L'accès au spa se fait comme toujours sous rendez vous.

Il est obligatoire pour les esthéticiennes et masseuses : le port de protections pour éviter toutes projections salivaires, de type masque normé, et visière ou lunettes / L'utilisation de gants pour certaines prestations techniques.

### **Les mesures à respecter par le personnel**

La température du personnel est prise chaque matin avant accès à l'hôtel.

Une formation sur les standards et mesures sanitaires est assurée à l'ensemble du personnel.

Un temps de travail et de pause en décalé est prévu pour limiter le nombre de salariés dans le même local et éviter les regroupements.

Le travail en binôme est à éviter.

Les collaborateurs ont toujours à disposition des masques, des lingettes ou spray désinfectant prêt à l'emploi ainsi que des mouchoirs.

Lors d'un changement d'utilisateur, l'espace de travail et les surfaces fréquemment touchées sont nettoyés et désinfectés.

Le personnel met un uniforme et le port de bijou est interdit.

Un ambassadeur COVID est désigné parmi le personnel et chargé de contrôler le respect des mesures d'hygiène.

### **La préparation aux situations d'urgence sanitaire**

Prévoir une suite d'isolement pour les cas suspects.

En cas de confirmation d'un client Covid 19, la suite doit être désinfectée sous surveillance de notre hygiéniste.

En cas de symptômes ou de signes de maladie, le collaborateur sera congédié et les services sanitaires compétents seront alertés.

Le personnel doit être informé de l'obligation de déclarer par téléphone et ne pas accéder à l'établissement dans le cas d'apparition de symptômes de maladie (Fièvre, toux et difficultés respiratoires) ou s'il a été en contact avec une personne infectée.

Une personne malade n'est pas admise au sein de l'hôtel. Et sa reprise est conditionnée par la présentation d'un certificat médical.