

PROTOCOLE "HÉBERGEMENT SÉCURISÉ"

Mesures adoptées dans les hôtels pour prévenir la propagation du virus du SRAS-CoV-2

Afin de garantir un séjour en toute tranquillité et de protéger tous nos collaborateurs, nous avons adopté les normes de sécurité suivantes.

Mesures de caractère général

- Tous nos collaborateurs sont soumis à un contrôle de la température corporelle avant de commencer leur service.
- Avant l'ouverture, un test sérologique a été effectué à l'ensemble du personnel.
- Nous demandons à nos hôtes de ne pas commencer leur voyage s'ils sont encore en quarantaine le jour de leur départ, d'arriver avec des masques chirurgicaux jetables ou, en alternative, avec des masques en tissu lavables à haute température à utiliser dans nos espaces communs et d'apporter leur propre gel désinfectant pour les mains ainsi que des mouchoirs jetables à utiliser également en dehors de l'établissement.
- À l'arrivée et avant les cures thermales et des traitements de bien-être, on mesure la température du corps à l'aide d'un thermo-scanner.
- Nous demandons à chaque hôte de signer une auto-déclaration à son arrivée, certifiant l'absence de symptômes résultant d'une infection respiratoire et de ne pas avoir une température corporelle supérieure à 37,5°C.
- Des distributeurs automatiques de gel désinfectant pour les mains et de gants jetables ont été installés à différents endroits de la structure pour les hôtes et le personnel.
- L'ensemble de l'équipe du service d'entretien ménager a été correctement formé pour pouvoir effectuer une bonne désinfection des zones communes et des chambres.
- Dans l'accomplissement de leurs tâches, tous les membres de l'équipe sont dotés d'équipements de protection individuelle (masques et gants jetables et, pour le personnel d'accueil, également un écran de protection en plexiglas).
- À la réception et à l'intérieur des espaces communs, la distance de sécurité entre les personnes d'au moins 1 mètre doit être respectée. Nous avons facilité le critère de la distance à respecter en installant dans certains espaces des délimiteurs spéciaux au sol.
- Nous demandons à chaque client de porter les protections des voies respiratoires dans toutes les parties communes de l'hôtel et dans tous les cas où il n'est pas possible de respecter la distance d'un mètre dictée par la réglementation en matière de distanciation sociale.
- Nous demandons aux hôtes n'appartenant pas au même ménage et aux collaborateurs d'éviter toute forme de contact physique (poignées de main, baisers et étreintes).

- Les invités sont priés de ne pas créer de rassemblements dans les espaces communs et de réduire le temps de permanence dans la zone d'accueil.
- Tout ce qui est fourni par l'hôtel pour être utilisé est aseptisé avant et après chaque utilisation.
- À la fin de chaque service, le personnel de l'hôtel désinfecte le poste de travail et l'équipement. En outre, le change des uniformes de travail est effectué quotidiennement de manière à assurer une hygiène maximale.
- L'accès à l'ascenseur est autorisé, au même moment, aux clients qui séjournent dans la même chambre.
- Un comité Covid de la société a été mis en place au sein de l'établissement afin de s'assurer que toutes les procédures et règles sont appliquées pour protéger la sécurité des hôtes et du personnel.
- Afin d'éviter les files d'attente à la réception, nous avons adopté le système de check-in suivant :
 - nous demandons à nos hôtes, avant leur arrivée, d'envoyer toutes les informations nécessaires à l'enregistrement, ainsi qu'une copie de la pièce d'identité qui sera présentée à l'arrivée;
 - nous disposons de systèmes de paiement automatisés et utilisons des clés électroniques aseptisées et prêtes à être livrées au client ;
 - nous disposons de systèmes d'information de conciergerie virtuelle, de manière à minimiser les possibilités de contact avec la réception.
- Lors du check-in, les hôtes reçoivent un mini guide contenant les principales informations sur la structure de la propriété.

Nettoyage des chambres et des espaces communs

La désinfection quotidienne des espaces communs et des chambres est assurée par notre personnel de nettoyage hautement qualifié et formé.

- Le nettoyage et la désinfection sont des processus que nous effectuons séparément afin de garantir une hygiène maximale.
- Le personnel de nettoyage est doté d'équipements de protection individuelle (gants jetables et masques chirurgicaux).
- Le chariot de nettoyage est gardé dans des espaces qui ne sont pas accessibles aux hôtes et au personnel d'entretien extérieur.
- Toutes les chambres sont ventilées à l'entrée du personnel de nettoyage.
- Si le client trouve le personnel de nettoyage dans sa chambre, il devra attendre que le processus de nettoyage et de désinfection soit terminé avant de pouvoir y accéder.
- Le client a le droit de demander que les chambres ne soient pas nettoyées pendant la durée de son séjour.

- Toutes les surfaces sont traitées avec des solutions désinfectantes appropriées. Une attention particulière est accordée aux points critiques, tels que les poignées, les barres d'appui et les boutons poussoirs.
- Le chef du service d'entretien ménager est chargé de veiller à ce que les processus de nettoyage et de désinfection des chambres et des espaces communs soient effectués avec précision et professionnalisme.
- Les systèmes de climatisation sont désinfectés conformément aux instructions du fabricant.
- Les chambres sont désinfectées par l'utilisation d'ozone au départ de chaque client, dans le respect des procédures visant à protéger la santé de tous nos clients.

Fourniture d'aliments et de boissons

Le personnel de salle et de cuisine a reçu une formation interne concernant les règles de sécurité à respecter, afin de garantir un service visant à assurer la plus haute sécurité.

- Les tables de la salle sont espacées d'au moins 1 mètre, ce qui évite tout contact entre les clients de chambres différentes.
- Les nappes sont remplacées à chaque changement de client et la table est désinfectée après chaque service.
- Le buffet est assuré pour le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner et la distanciation, qui doit être respecté, est facilitée par l'installation de séparateurs au sol. Nous demandons le port du masque pour les déplacements des tables au buffet et vice et versa.
- Le service à la table est effectué par chariot.
- La carte proposée aux clients est à usage unique ou peut être consultée via le QR Code, et comprend également une sélection de vins. Le sommelier reste à votre disposition pour vous recommander les vins qui ne figurent pas sur la carte.
- Les membres du personnel de la salle change leur uniforme de travail tous les jours.
- La salle, les tables, les chaises et les autres surfaces présentes et soumises à un contact sont désinfectées quotidiennement.
- Le personnel de salle et de cuisine est muni des équipements de protection individuelle prévus par le règlement.

Centre bien-être/Espace cures/Piscines thermales

- Les soins de beauté, les massages et les cures de fango-balnéothérapie sont effectués sur rendez-vous.
- Tous les traitements sont effectués dans le respect des règles de protection des personnes. Le personnel est équipé de masques chirurgicaux et de gants jetables.
- À l'intérieur du centre bien-être, de l'espace cures et de l'espace piscine, des stations de désinfection des mains sont à la disposition des clients.

- Les piscines thermales sont accessibles, l'entrée est restreinte et le respect de la distanciation sociale est exigé. Les lits de la piscine intérieure ne sont pas attribués, ils sont positionnés de manière à garantir les distances correctes et sont régulièrement désinfectés. Un kit sanitaire supplémentaire est mis à la disposition des clients.
- Le sauna et le bain turc ne sont actuellement pas disponibles, sous réserve de nouvelles évaluations et indications de la part de l'ISS (Institut Supérieur de Santé).

Cas symptomatique

Si un client présente à l'intérieur de l'établissement des symptômes liés à l'infection du Covid-19 (fièvre, difficultés respiratoires), il doit en avertir immédiatement le personnel de direction de l'hôtel, qui en informera les autorités sanitaires compétentes.

Pour réduire le risque d'infection, la personne suspecte sera invitée à attendre l'arrivée des autorités sanitaires dans sa chambre ou dans un environnement isolé.

- Un "kit de protection" est disponible à la réception pour le suspect et la personne qui lui dispense des soins, à utiliser en cas de symptômes de Covid-19. Le kit susmentionné se compose de :

- masques jetables avec filtre FFP2 ;
- écran de protection du visage ;
- gants jetables ;
- tablier de protection jetable ;
- combinaison à manches longues pour tout le corps ;
- désinfectant et/ou lingettes germicides pour le nettoyage des surfaces ;
- sac jetable pour les déchets présentant un risque d'infection.

Ce document peut faire l'objet d'autres modifications et/ou d'autres mises en œuvre en fonction de l'évolution de l'état d'urgence et des décrets et ordonnances émis au niveau national et régional.