

# NOUVELLES MESURES SANITAIRES

Votre santé et votre sécurité ainsi que celle de nos collaborateurs est notre priorité. Ce n'est qu'ensemble que nous pourrions garantir un comportement responsable permettant d'assurer la sécurité tout en préservant l'atmosphère de sérénité unique de notre hôtel au cœur de la nature.

Par ailleurs, nous vous invitons à découvrir les mesures préventives que nous avons mises en place. Nous vous remercions d'avance pour votre compréhension et collaboration et avons hâte de vous accueillir.

## En général :

- Rappel des gestes barrières dans tout l'hôtel
- Des distributeurs de gel hydroalcoolique ont été placés à tous les points stratégiques de l'hôtel ainsi que dans chaque salle de réunion
- Installation de poubelles à pédales dans l'hôtel
- Pour faire respecter la distanciation sociale de 1,5 m :
  - Réorganisation des espaces publics (lobby, bar, restaurants, mobilier extérieur) en sièges permettant d'accueillir des couples et des familles tout en garantissant une distance de minimum 1m50 avec les autres sièges ou passages ainsi que devant les points de vente où les plexiglas ne sont pas d'application.
  - Création de zones de « restrictions » avec des démarcations au sol.
  - Installation de plexiglas de protection (anti-éclaboussures) (sous forme de stands ou de visières) à l'accueil de l'hôtel, du Spa Cinq Mondes, du centre de conférences et du restaurant.
  - Si des clients ou un membre de leur famille sont enrhumés ou présentent des symptômes grippaux, nous leur demandons de bien vouloir rester chez eux et d'appeler votre médecin.

## Mesures prises envers les membres de notre équipe :

- Accès à un nombre limité de membres du personnel à la cantine afin d'éviter toute contamination en interne. Organisation de créneaux horaires précis à respecter.
- Communication avec les membres du personnel afin de sensibiliser à l'importance des mesures d'hygiène.
- Formation et sensibilisation des membres du personnel aux différentes procédures de désinfection et de protection
- Masques jetables distribués à tous les membres de l'équipe qui, par leur fonction, ne peuvent garantir la distanciation de 1m50 avec des clients ou autres membres de l'équipe.
- Limitation des rassemblements non-essentiels au sein de l'hôtel et mise en place des règles de distanciation sociale dans le cas d'un rassemblement essentiel.

## **Nouvelles procédures de nettoyage :**

- Rotation de l'utilisation des chambres afin de réduire les risques de contamination.
- Utilisation d'un vaporisateur de désinfection, permettant de désinfecter une pièce avant que la femme de chambre ne procède au nettoyage de celle-ci.
- Nettoyage assidu et régulier de tous les espaces.
- Pour les espaces à forte affluence, mise en place de chemins de circulation à sens unique afin de limiter les croisements.
- Désinfection régulière des points de contacts (poignées de portes, boutons d'ascenseurs, ...) ou à chaque passage de clients (Terminaux de paiement électronique, clés de chambre, chaises, tables...)
- Les uniformes des membres de l'équipe sont remplacés chaque jour et lavés à 60°C sur place
- Désinfection des équipements des jeux d'extérieurs mis à la disposition des clients après chaque utilisation
- Utilisation de produits spécifiques à la désinfection et anti-germes.
- Les lavettes et torchons sont remplacés par des dispositifs jetables qui sont remplacés après chaque utilisation.
- Des kits de « sécurité maximale » sont prévus pour assurer le nettoyage et la désinfection afin d'éviter toute contamination si un cas de COVID-19 était confirmé
- Gestion intelligente du flux d'entrée et de sortie du linge (pas de croisement, chariots différents, tri effectif) – société de nettoyage approuvée en termes d'hygiène.
- Lavage sur place à 60°C des uniformes du personnel et linge des clients (hors nettoyage à sec)
- Rotation des chambres utilisées afin de permettre aux éventuelles contaminations de devenir inactives.
- Augmentation des passages de désinfection des sanitaires.
- Limitation du nombre d'accès aux toilettes

## **Réception :**

- Paiements sans contact encouragés.
- Enregistrement anticipé et départ tardif offerts pour fluidifier les files des clients à la réception
- Simplification des services offerts par l'hôtel : pas de service de bagagerie, pas de room service, pas de babysitting
- Installation de dispositifs de désinfection et de sécurité aux clients.
- Rotation des chambres utilisées.
- Communication avec la réception via WhatsApp afin de limiter les contacts directs.
- Fermeture temporaire de la bagagerie.
- Désinfection minutieuse des points de contacts suivants (liste non exhaustive) : Terminaux de paiement électronique, clé de chambre, ...

## **Chambres :**

- Rotation des chambres afin de réduire le risque de contamination.
- Certains articles habituellement présents en chambre ont été supprimés pour des raisons sanitaires : blocs notes, crayons, communication papier, couvre lit, coussins décoratifs. Toutes les informations relatives à votre séjour sont accessibles dans la section Room Directory du menu de la télévision.
- Afin de limiter les contacts entre les membres de notre équipe et l'intimité de la chambre des clients, les chambres ne sont pas nettoyées pendant la durée de séjour du client. Si le client souhaite de nouvelles serviettes de bain, du thé, café ou tout autre article prévu en chambre, nous lui délivrons dans un sac sur simple demande auprès de la réception.

- Si le client séjourne plusieurs nuits et souhaite que sa chambre soit nettoyée, nous facturons un supplément de 25€.
- Augmentation du temps de nettoyage dans les chambres
- Formation du personnel aux points suivants :
  - o Comment il faut se laver les mains avec chaque personne
  - o Comment il faut utiliser les masques
  - o Expliquer la distanciation sociale
  - o Expliquer les différentes procédures mises en place dans tout l'hôtel
  - o Comment il faut désinfecter, démonstration sur place avec produit, etc.
  - o Sensibilisation de l'importance de respecter les procédures, protocoles, etc.
- Désinfection minutieuse des points de contacts suivants (liste non exhaustive) :
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>o Poignées de porte</li> <li>o Interrupteurs</li> <li>o Télécommandes</li> <li>o Tables</li> <li>o Lampes</li> <li>o Poignées de fenêtre, rampe, rebord</li> <li>o Thermostat</li> <li>o Coffre-fort</li> <li>o Tiroirs</li> <li>o Réfrigérateur, frigo</li> <li>o Bouilloire</li> <li>o Plateaux à thé et café</li> <li>o Armoire, cintres</li> <li>o Planches et fers à repasser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Poubelles et changement de sac</li> <li>o Porte bagages,</li> <li>o Tables de nuit</li> <li>o Accoudoir fauteuil, sofas, chaises</li> <li>o Téléphones</li> <li>o Sèche-cheveux</li> <li>o Vasques et tablettes en marbres</li> <li>o Toilettes et porte de toilettes</li> <li>o Douches et baignoire et portes de douches</li> <li>o Tous les robinets des vasques et douche et baignoire</li> <li>o Boîtes à mouchoirs</li> <li>o Tous les distributeurs de savon et gel douche</li> </ul>
--	---

## **Espaces de restauration :**

- Le restaurant Argan est accessible aux clients résidentiels et extérieurs sur réservation uniquement
- Création d'un parcours à sens unique pour limiter les croisements et respecter la distanciation sociale
- Délimitation des tables disponibles, marquage au sol et suppression d'emplacements afin d'accueillir des couples et des familles en garantissant la distanciation sociale
- Création d'un espace de restauration aéré en extérieur (Summer Garden et dans les parcs autour de l'hôtel)
- Mise en place d'un service qui limite les intervenants (commande, préparation, service, débarrassage, etc.)
- Le petit-déjeuner continental est servi à table et une option d'assiette chaude avec œuf au choix est proposée avec un supplément
- Emballage des produits de restauration en emballage à usage unique et distribution sous forme de « drive » afin que les clients puissent les récupérer eux-mêmes et les apporter à leur table ou dans leur chambre
- Pas de room service jusqu'à nouvel ordre
- Désinfection et tri des livraisons
- Nettoyage de la vaisselle sur place à haute température.
- Augmentation de la fréquentation du nettoyage des cuisines
- Mesures de protection vis-à-vis des germes, contrôle et suivi des normes en vigueur (HACCP, AFSCA, etc.) – adaptées en fonction de la situation.
- Gestion efficace des déchets
- Pour les séjours de longue durée, attribution de tables « fixes » par famille
- Les linges de tables sont remplacés par du papier jetable
- Suppression des menus et offre de restauration limitée

- Désinfection minutieuse des points de contacts suivants (liste non exhaustive) :
  - o Tables
  - o Chaises
  - o Buffets
  - o Couverts
  - o Ménagères de tables (sel, poivre)
  - o Poignées de portes
  - o Bics et crayons
  - o Support d'addition
  - o Menus
  - o Ordinateurs, tablettes (Micros)

## **Spa Cinq Mondes et activités récréatives :**

- La piscine intérieure et le sauna sont ouverts et accessibles sur réservation.
- Les hammams sont inaccessibles jusqu'à nouvel ordre
- La salle de fitness est accessible sur rendez-vous après du Spa Cinq Mondes. Les équipements de fitness sont proposés dans 2 salles afin de respecter la distanciation sociale de 1m50.
- Le Spa Cinq Mondes est ouvert et les produits sont disponibles à la vente en boutique ainsi qu'en ligne sur le [gift shop](#)
- Les soins au Spa Cinq Mondes seront accessibles aux clients résidentiels et extérieurs sur rendez-vous uniquement
- Le hammam du Spa Cinq Mondes n'est pas accessible.
- Mise en place des gestes barrière (masques, visières, plexiglas, etc.)
- Mise à disposition de produits de désinfection pour les clients et les praticiennes
- Adaptation des horaires de soins afin d'éviter les encombrements et l'attente
- Aération entre chaque client
- Fiches de nettoyage et de désinfection
- Afin de désinfecter minutieusement la salle de soin avant votre arrivée, nous vous demandons un supplément de 10 euros, quelle que soit la durée de votre soin.
- Désinfection minutieuse des points de contacts suivants au Spa Cinq Mondes :
  - Poignées de portes, claviers, téléphones, plans de travail, tissus (serviettes, rideaux, peignoirs, etc.), matériel de soins et produits divers, douches, etc. (liste non exhaustive)
- De nombreuses activités sont disponibles en extérieur sur le domaine (pétanque, tennis, ping pong, vélos, transats, etc.) : le matériel sera désinfecté entre chaque client

## **Centre de conférences :**

- Mise en place adaptée permettant de respecter la distanciation sociale
- Pas de verres, bonbons sur les tables mais disponibles sur simple demande.
- L'eau en bouteille en verre est remplacée par de l'eau en format individuel (Earth Water)
- Désinfection accrue de chaque salle
- Disponibilité de gel hydroalcoolique devant/dans chaque salle
- Possibilité de mise en place de meeting digital
- Support technique sur place formé aux mesures d'hygiène tout en respectant la distanciation sociale.
- Désinfection minutieuse des points de contacts suivants (liste non exhaustive) :
  - o Poignées de porte, Interrupteurs, télécommandes, pointeurs laser, chaises, tables