



Protocole Hygiène et Sécurité

La santé et la sécurité de nos clients ainsi que de nos collaborateurs sont notre priorité, c'est pourquoi Iloha et ses équipes ont mis en place des mesures additionnelles de prévention des risques sanitaires en lien avec la crise du covid 19 et en accord avec les recommandations des services de santé.

Pour votre sécurité

Gestes barrières vis à vis de nos hôtes

- Des gels hydroalcooliques sont mis à disposition de nos hôtes à la réception, aux restaurants, ainsi qu'à l'espace bien-être Cas'Akea.
- Les clients du bar et restaurants doivent porter un masque, sauf lorsqu'ils sont à table.
- Des distanciations physiques sont appliquées (1 mètre entre deux tables, pas plus de 10 personnes par table...).
- Des équipements fixes sont en place à la réception (vitres de protection, marquages au sol et panneaux afin d'inciter au respect des gestes barrières et de la distanciation sociale).
- Le nombre de personnes est limité dans chaque zone.
- Les menus sont présentés sous forme d'ardoise.
- L'accès au buffet du petit déjeuner est limité chambre par chambre et le service des mets est réalisé par nos équipes, en respectant la marche en avant.
- Afin de limiter les contacts physiques, nous encourageons l'ensemble de nos hôtes à utiliser notre application de conciergerie en ligne « Lounge Up ».
- Les zones de repos au bord de nos piscines ont été aménagées afin de respecter la distanciation physique, notamment au niveau des transats piscine.

Gestion des paiements

- Les modes de paiement sans contact sont privilégiés (pré-paiement, virement, sans contact...).
- Les outils type TPE sont nettoyés et désinfectés après chaque utilisation.

Règles de nettoyage et désinfection

- Un plan de nettoyage et de désinfection est établi en fonction des lieux, des équipements et zones à traiter.
- Le nettoyage du linge est réalisé à une température adaptée pour éliminer la covid19.
- La fréquence du nettoyage des surfaces, équipements, ustensiles et supports est augmentée (nettoyage des tables et chaises après chaque départ de client, nettoyage des poignées de porte, des toilettes ...)

Surveillance par l'encadrement

- Les équipes d'encadrement d'Iloha s'assurent que les règles et protocoles sont bien respectés et sont en adéquation avec les exigences sanitaires en vigueur au moment de l'accueil des clients.
- En cas de non-respect, elles rappellent les consignes aux personnes concernées et s'assurent de leur bonne application. Ces rappels privilégient l'apprentissage des bonnes pratiques et l'accompagnement des collaborateurs.

Pour la sécurité de nos collaborateurs

Engagement de la direction

- La direction nomme des référents pour chaque service. Le référent s'assure de la mise à jour et du respect des bonnes pratiques au sein de l'établissement.
- La direction fournit les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque covid 19.
- La direction fait un point quotidien avec ses référents pour s'assurer du bon déroulement des pratiques et l'ajuster si besoin.

Communication des règles et pratiques

- Un guide précise les modes opératoires qui doivent être respectés par le personnel dans chaque service pour assurer les gestes barrières, les règles d'hygiène, la distanciation physique et la gestion des cas suspects.
- Les équipes sont formées au protocole sanitaire.

Distanciation au sein des équipes

- L'ensemble des équipes portent un masque approprié.

- Les équipements de protection individuelle (EPI) sont renforcés en cuisine et au restaurant, le lavage des mains et des surfaces sont renforcés.
- Des règles de circulation dans les zones de travail sont mises en place.

Règles d'hygiène

- La fréquence de nettoyage des mains est augmentée.
- Des mesures sont mises en place afin d'éviter toute contamination lors des livraisons (blanchisserie, produits alimentaires ...) et de façon générale l'ensemble des produits livrés à l'hôtel ainsi que lors des sorties des produits (linge, évacuation des déchets ...).
- Les produits livrés (hors frais) sont nettoyés sur une zone dédiée avant d'être stockés.
- Les flux entrants et sortants ne se croisent pas.

Gestion des cas suspects et avérés

- Tout collaborateur chez lui présentant des symptômes de type fièvre, toux, difficulté à respirer, perte d'odorat est invité à ne pas se rendre sur son lieu de travail et à consulter un médecin sans délai, se faire dépister sur prescription de celui-ci, s'isoler et prévenir l'hôtel.
- Tout collaborateur présentant sur son lieu de travail les mêmes symptômes doit immédiatement les signaler à son responsable ou un sauveteur secouriste du travail (SST).
- Nos clients sont également incités à en faire de même et à le signaler immédiatement à un personnel de l'hôtel.
- La personne est alors isolée dans une pièce dédiée (salle de réunion) en appliquant immédiatement les gestes barrières, en gardant une distance raisonnable avec elle (minimum 1 mètre) avec port d'un masque obligatoire, pour elle comme pour le référent qui l'accompagne dans cette pièce et reste présente avec elle pendant toute la durée de la prise en charge.
- En l'absence de signe de gravité, il est demandé au collaborateur ou au client concerné de contacter son médecin traitant pour avis médical. Si confirmation d'absence de signes de gravité, son retour à domicile est organisé en évitant les transports en commun. La médecine du travail s'il s'agit d'un collaborateur sera systématiquement informée.
- En cas de signe de gravité (par exemple détresse respiratoire), le SAMU (15) est contacté par nos équipes.
- Après prise en charge de la personne par les services de santé, un nettoyage complet de l'espace utilisé pour l'isolement est immédiatement effectué.