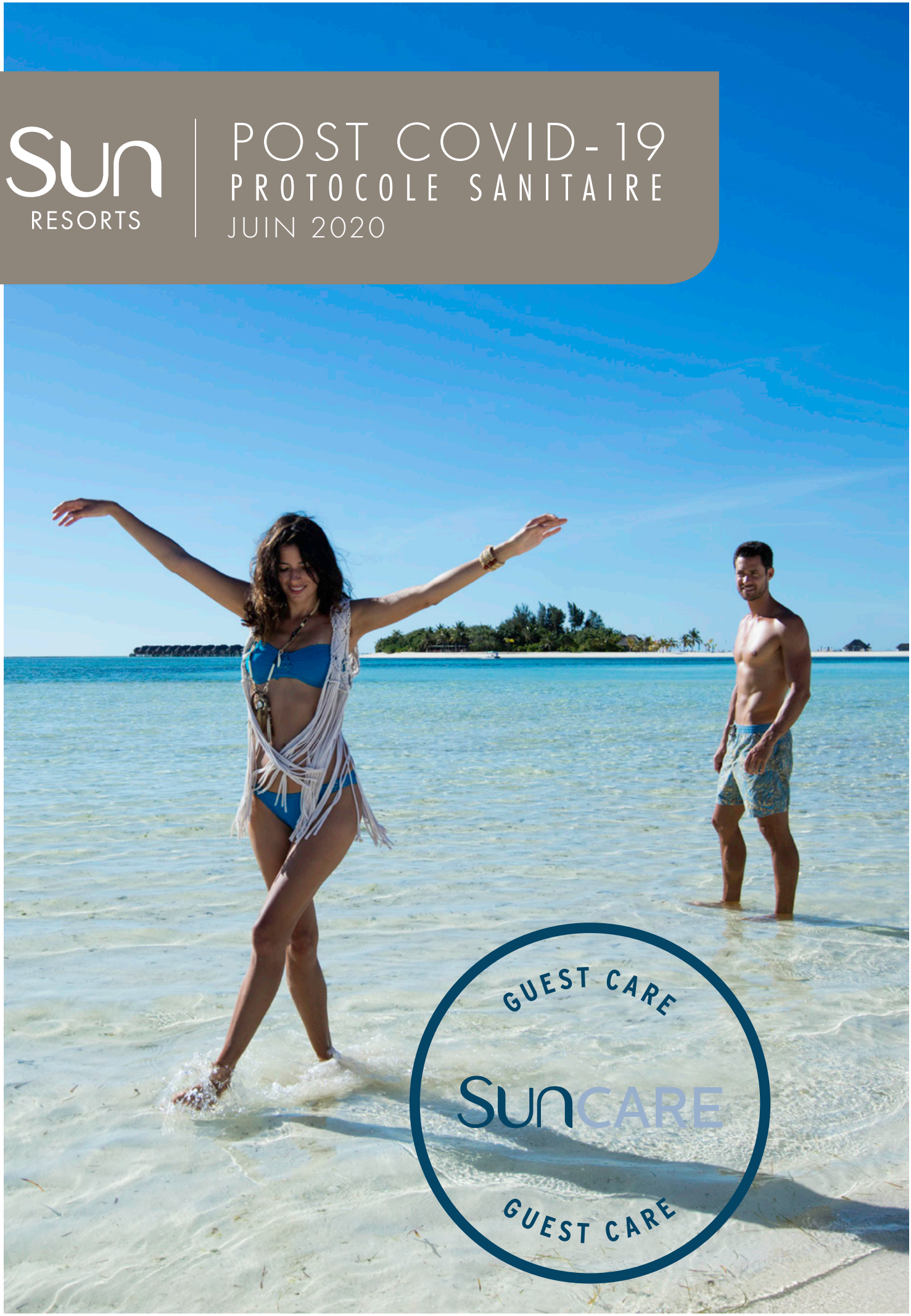
Sun RESORTS

POST COVID-19
PROTOCOLE SANITAIRE
JUIN 2020



NOUS AVONS LE MONDE À VOIR

Chez Sun Resorts, le confort et la sécurité de nos clients nous tient particulièrement à cœur. Pour accueillir à nouveau nos hôtes dans un environnement sain, nous avons adapté notre protocole de santé et de sécurité afin de répondre aux exigences apportées par la COVID 19 et ainsi amélioré notre protocole de désinfection dans tous nos espaces publics et nos chambres.

GUEST CARE SUNCARE GUEST CARE

GUEST CARE SUNCARE GUEST CARE

POST COVID 19 3s

SÉCURITÉ

La santé, la sécurité et les informations données à nos employés :
La santé, la sécurité et la connaissance du virus par les employés de l'hôtel-- sont essentielles au programme de désinfection. Voilà comment nous les soutenons.

Hygiène des mains :
Un lavage des mains approprié et fréquent est vital pour aider à lutter contre la propagation des virus.

Formation en cours :
En plus de la formation sur l'entretien et les protocoles d'hygiène, les employés suivent également une formation sur la sensibilisation au COVID-19.

Informations en temps réel :
SUN comporte une cellule de communication interne avec les dernières nouvelles et informations que les employés peuvent consulter à tout moment pour se préparer et réagir face à la COVID-19. En outre, les équipes du siège social sont disponibles 24/7 pour soutenir les hôtels et coordonner avec les collectivités locales et régionales.

DÉSINFECTION

Produits et protocoles de nettoyage :
Nous travaillons avec nos partenaires et fournisseurs pour s'assurer que nos hôtels peuvent se procurer et utiliser des produits anti-virus approuvés par la SGS. Nos hôtels utilisent les produits de nettoyage et des protocoles efficaces contre les virus, notamment.

Les Chambres :
Les hôtels utilisent les protocoles de nettoyage et de désinfection pour nettoyer les chambres après le départ des hôtes et avant l'arrivée du prochain, avec une attention particulière portée aux éléments touchés fréquemment.

Espaces publics :
Les hôtels ont augmenté la fréquence de nettoyage et de désinfection dans les espaces publics, avec un accent sur la réception, ascenseurs (et boutons d'ascenseur), poignées de porte, toilettes
et même la clé des chambres.

Back Office :
Dans les espaces où notre personnel travaille, la fréquence de nettoyage et de concentration est accentuée sur des zones très sensibles comme les entrées, vestiaires, buanderies et bureaux.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La COVID-19 nous rappelle combien il est essentiel de gérer durablement tous les éléments naturels et culturels des ressources qui définissent les principales ressources de notre destination. Grâce à notre SUNCARE Programme, nous avons établi une stratégie pour la conservation de notre patrimoine naturel et culturel, les considérant comme une source principale du développement durable. De plus, nous avons investi dans l'observation des oiseaux à l'Ile aux Cerfs, dans la gastronomie mauricienne et la découverte de l'innovation afin de promouvoir tout ce qui est locale. Chaque étape du protocole sanitaire est bien pensée en tenant en compte le facteur de risque environnemental et social.

Certifications :
- EarthCheck Silver
- Travel life Gold
- SEMSI (Stock Exchnage of Mauritius Sustainable Index)
- Founding Member of UN Global Compact Local Network

Programme SUNCARE avec 4 grands projets:
- Conservation sous-marine
- Adoptez un arbre endémique
- Soutien communautaire
- Fonds pour soutenir les enfants atteints de cancer

COLLABORE AVEC SGS SUR UN LABEL D'ÉVALUATION DE DÉSINFECTION POUR L'INDUSTRIE HÔTELIÈRE

Tous les hôtels du Sun Rosorts sont situés sur de grande propriétés spacieuses entourées de jardins tropicaux luxuriants ainsi que des plages kilométriques pour assurer à nos clients une tranquillité d'esprit.

Notre Protocol sanitaire comprend notre nouveau label « Clean Resort »avec la collaboration de SGS. Pour garantir des normes d'hygiène strictes et atténuer l'impact de la pandémie de COVID 19, ce nouveau programme évaluera l'efficacité des procédures de nettoyage et de désinfection dans chaque hotel. Les produits, protocoles et mesures sont donc certifiés et audités par SGS.

Ce programme consiste en une inspection sanitaire et hygiénique couplée à des tests utilisant la dernière technologie ATP (Adénosine - Triphosphate) ou RT qPCR avec des résultats disponibles dans les 3 heures après la collecte des échantillons.

Ce label SUNCARE sera visible sur tous les points de contact tout au long du séjour pour s'assurer que le protocole a été était suivi.

Sun Resorts fait partie du groupe CIEL qui possède également C-Care, opérateur de santé qui fournit les meilleurs services de santé à Maurice regroupant la Clinique Darné et Wellkin Hospital :

- La Clinique Darné est l'un des premiers hôpitaux sur l'île et un des plus modernes. Elle opère une clinique externe dans la région nord de l'île Maurice à La Croisette ainsi qu'à Floréal.

- Les hôpitaux Wellkin sont profondément attachés aux normes d'excellence les plus élevées en matière de soins médicaux et disposent d'une équipe médicale hautement expérimentée représentant plus de 40 sous-spécialités.

Notre infirmière interne à chaque hôtel est disponible pour toute demande médicale. Nos équipes sont formées pour accueillir et prendre soin de nos hôtes tout en adoptant la distanciation sociale, garantissant un haut niveau de service et d'excellence.

Chez Sun Resorts, nous promettons des vacances inoubliables pour créer des souvenirs intemporels.

SUNCARE GUEST JOURNEY - PROTOCOLE SANITAIRE

- Tous les restaurants, bars et espaces publics respecteront la distanciation sociale (1,5 mètre)
- Distributeurs gratuits de gel hydroalcoolique dans tous les espaces publics
- Marquage au sol ou autre système de distanciation visible (1,5 mètre).
- Points de contact fréquemment nettoyés et désinfectés après chaque utilisation (table / comptoir, stylo, appareil à carte de crédit, Ipad / tablette...)

Transfert entre hôtels et Ile aux Cerfs :

- Distanciation sociale lors des transferts en bateau avec gel hydroalcoolique disponible dans chaque bateau.
- Véhicule nettoyé et désinfecté par le prestataire de services après chaque voyage et gel hydroalcoolique disponible dans chaque véhicule.
- Les clients sont priés de s'assurer que la distance sociale (1,5 mètre) est maintenue pendant le voyage

ARRIVÉE / DÉPART

- Prise de température et enregistrement à l'arrivée.
- Enregistrement sur iPad / tablette pré-rempli e par l'employé du Front Office.
- Téléchargez SUNAPP sur APP Store ou PLAY Store pour obtenir toutes les informations relatives à l'hôtel.
- la facture envoyée via IP TV ou SUNAPP ou par e-mail 24 heures avant le départ du client
- Boîte de dépôt disponible pour déposer la carte-clé au moment du départ

MANIPULATION DES BAGAGES

- Les porteurs portent des gants de protection appropriés et lavables lorsqu'ils sont en service.
- les bagages sont désinfectés à l'extérieur et sont gérés à l'arrivée dans une zone préétablie.

PAIEMENT

- Machine à cartes de crédit sans contact nettoyées et désinfectées après chaque utilisation.

CLEAN RESORTS SUNCARE CLEAN RESORTS

CHAMBRE

- Chaque chambre et la climatisation seront nettoyées et désinfectées en profondeur avant toute arrivée
- Le client a l'option de ne pas nettoyer la chambre pendant le séjour.
- Article non essentiel, y compris le minibar enlevé et fourni sur demande
- Un scellé « utilisation unique » sera visible sur chaque porte certifiant que personne n'a pénétré dans la pièce depuis le nettoyage et la désinfection.
- Si les clients optent pour le nettoyage de la chambre pendant le séjour, le service de ménage effectuera le nettoyage et la désinfection de la chambre avec une attention particulière sur les points de contact selon la matrice de nettoyage ci-dessous :

- Repas en chambre: le menu sera disponible via la SUNAPP.

RESTAURANTS ET BARS

- Prise de température au petit-déjeuner et au dîner (à l'aide d'un thermomètre thermographique).
- Menus revus afin de privilégier le « le live cooking ».
- Les menus de tous les restaurants sont disponibles sur la SUNAPP et les hôtes sont invités à utiliser l'application pour réserver une table.
- Alternativement, des tableaux de menus digitaux, LCD, tableaux noirs, codes QR à scanner sont disponibles.
- L'entrée et la sortie pour tous les points F&B contrôlées.
- Chaises bébé aseptisées et enveloppées dans du plastique.
- Distributeur (s) de boissons tenus par un employé (pas de self-service).
- Le buffet disponible sur réservation.
- Des collations au bar fournies en portions scellées et individuelles.

CLEAN RESORTS SUNCARE CLEAN RESORTS

PISCINE ET PLAGE

- Une distance minimale de deux mètres maintenue entre les transats.
- Transats désinfectés quotidiennement.
- Il est conseillé d'utiliser des serviettes de plage sur les chaises longues.
- Des collations au bar fournies en portions scellées ou individuelles.
- Nettoyage des lunettes de soleil temporairement suspendu.
- Offre de magazines temporairement suspendue.

LOISIRS

Liste d'activités revue et à éviter:

- Toutes les activités dites « de contact ».
- Activités de plus de 4 personnes.

Les équipements utilisés sont nettoyés et désinfectés avant et après toutes les activités
A désinfecter, par exemple : casque, points de contact du vélo tels que les poignées et le siège avant après chaque utilisation.

CASE NAUTIQUE

- Case Nautique - Distance sociale de 1,5 mètre assurée durant toutes les sorties.
  Par exemple. bateau à fond de verre, plongée en apnée avec un nombre restreint de personnes à 30% de sa capacité.
- Tous les équipements sont désinfectés avant et après chaque activité, en mettant l'accent sur les points de contact, par ex. poignées, zones de préhension, gilet de sauvetage, etc.

FITNESS

- Nombre limité de personnes dans la salle de gym (1/3 de l'occupation normale).
- Prise de température et enregistrement à l'arrivée de la salle de gym.
- Serviettes usagées placées dans un sac en lin scellé par le personnel de la gym.
- Distributeur de boissons géré par un membre du personnel de la gym.

COURS DE YOGA

- Tapis de yoga lavés et désinfectés après chaque utilisation.
- Les hôtes sont priés de placer leurs serviettes sur les tapis pour leurs séances de yoga.

KIDS CLUB

- Accès au Kids Club sur pré-réservation.
- Nombre limité d'enfants autorisés à la fois pour un créneau maximum d'une demi-journée.
- Activités en plein air privilégiées plutôt que des activités intérieures.
- Kids Club nettoyé en profondeur et désinfecté quotidiennement avant et après l'opération.
- Le ration de l'hôtesse par enfant comme suit :
  - 2 à 4 ans - 1 hôtesse pour 3 enfants
  - 5 à 11 ans - 1 hôtesse pour 5 enfants
- Le nombre maximum d'enfants par activité: 5.
- Une zone de visite pour les parents sera mise en place. Les visiteurs porteront des couvre-chaussures et un masque pour accéder au Kids Club.

Kids Club Rules

- Prise de température quotidiennement et accès autorisé aux enfants qui ne présentent pas de symptômes de grippe et de température élevée. (> 37,5 C).
- Désinfection des mains des enfants avant et après chaque activité.
- Une seule inscription et orientation à la fois.
- Les enfants doivent retirer leurs chaussures à l'entrée après l'enregistrement. Des tongs leurs seront remis.
- Les parents ne sont pas autorisés à accompagner les enfants pendant les activités.
- Équipements, jouets rigides nettoyés et désinfectés après chaque activité avec une attention particulière aux points de contact.

SPA

- Le hammam et sauna seront fermés.
- Un nombre minimum de personnes utilisant le SPA pour garantir le maintien de la distance sociale (1,5 mètre).
- La réservation pour le SPA se fait via SUNAPP ou en appelant à la réception du Spa.
- Gel hydroalcoolique disponible à la réception / salle d'attente.
- Les thérapeutes du spa portent chacun un masque et des gants appropriés pour tous les traitements et soins.
- La prise de température sera vérifiée avant l'accès au spa et l'accès ne sera pas autorisé pour ceux qui ont des symptômes de grippe et une température élevée. (> 37,5 C).
- La douche est obligatoire avant chaque soin.
- L'aménagement de l'espace détente revu pour respecter la distance sociale (2 mètres).
- Tous les articles avec point de contact sont nettoyés et désinfectés à intervalles réguliers.
- L'équipement et les accessoires de salon de coiffure et de beauté sont nettoyés et désinfectés avant et après chaque passage avec une attention particulière aux articles avec des points de contact.

SPA

- Chaussons nettoyés et désinfectés après chaque utilisation.
- Le Linge sale et linge de maison scellés dans des sacs et envoyés au pressing après utilisation.
- Les Salles de soins du SPA sont nettoyées et désinfectées après chaque traitement.
- Une étiquette sera placée sur la porte indiquant que personne n'est entrée dans une cabine après le nettoyage et la désinfection.
- Seule une infusion chaude ou de l'eau sera servie (pas de self-service).
- Une seule personne sera autorisée au jacuzzi pour un créneau maximum de 20 minutes.

BOUTIQUE

- Nombre restreint de clients admis dans la boutique.
- Masques, désinfectants et lingettes seront en vente à la boutique.
- Système de paiement sans contact disponible.

INFIRMERIE

- Si la température de l'hôte est supérieure à 37,5 degrés Celsius, il est immédiatement référé à l'infirmerie de l'hôtel.
- Gel hydroalcoolique disponible dans la salle d'attente de l'infirmerie.
- Distance sociale (1,5 mètre) maintenue dans la salle d'attente.
- Infirmière équipée de masque médical et de gants.
- Après chaque visite et consultation, tous les outils médicaux utilisés seront nettoyés et désinfectés.
- Tous les dossiers de santé doivent être mis à la disposition des autorités locales sur demande.

Sun RESORTS

SUN RESORTS
EBENE SKIES, RUE DE L'INSTITUT, EBÈNE, MAURITIUS