



SÉJOUR DU CLIENT

MESURES SANITAIRES

**OPÉRATIONS
HÔTELIÈRES**
ÈRE POST-COVID

SÉJOUR DU CLIENT
PROTOCOLE COMPLET

MAI 2020

VLH
VERANDA LEISURE & HOSPITALITY

Sharing our Passion

a *Rogers* enterprise

NOTRE ENGAGEMENT

CE PROTOCOLE REPRÉSENTE NOTRE ENGAGEMENT ENVERS NOS CLIENTS. LEUR CONFIANCE MÉRITE TOUTE NOTRE ATTENTION ET TOUS NOS EFFORTS. NOUS NOUS DEVONS DE LEUR GARANTIR L'ENVIRONNEMENT LE PLUS SÛR ET LE PLUS SAIN POSSIBLE PENDANT LEUR SÉJOUR CHEZ NOUS, EN ADOPTANT LES DIRECTIVES DE DISTANCIATION SOCIALE ET LES RECOMMANDATIONS ET MEILLEURES PRATIQUES PRÉCONISÉES PAR LES INSTANCES GOUVERNEMENTALES ET L'OMS.

IL EST OBLIGATOIRE DE SUIVRE STRICTEMENT LES DIRECTIVES FOURNIES PAR CE PROTOCOLE, ET LA RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE AUSSI BIEN DE NOS CLIENTS QUE DES MEMBRES DE NOS ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES EST PRIMORDIALE.

AVANT L'ARRIVÉE



- Consulter la version électronique de notre brochure "Guest Journey" disponible sur nos sites web www.heritageresorts.mu et www.veranda-resorts.com
- Remplir nos formalités d'enregistrement en ligne avant votre arrivée ou à la réception de l'hôtel selon le protocole sanitaire.

TRANSFERTS

(service interne de l'hôtel / service de taxis)



- Le conducteur porte un masque et des gants de protection et est parfaitement formé aux mesures de sécurité
- La voiture est désinfectée à l'arrivée et au départ

À L'ENTRÉE DE L'HÔTEL



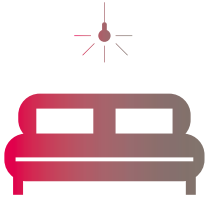
- Maintien de la distance sociale grâce à des marquages au sol permanents
- Vérification de la température à l'entrée principale

RÉCEPTION " ENREGISTREMENT - DÉPART "



- Une serviette de toilette jetable et un cocktail de bienvenue seront fournis
- Si une copie du passeport n'a pas été donnée avant l'arrivée du client, le passeport de celui-ci sera récupéré, aseptisé et scanné
- Réceptionniste :
 - Invite les clients à remplir toutes les formalités dans le respect des règles de distanciation sociale
 - Fournit la clé de la chambre aseptisée au client
 - Invite les clients à consulter le "E-Guest Journey Booklet" affiché sur l'écran de télévision
- Des distributeurs de gel désinfectant pour les mains sont disponibles sur toutes les tables du lobby pour l'usage des invités

EN CHAMBRE



- Les chambres sont désinfectées avant l'arrivée des clients et, une fois la désinfection terminée, un panneau spécifique est placé sur la porte pour indiquer que personne d'autre n'a eu accès à la chambre après le processus de désinfection
- Chaque matin, votre chambre est désinfectée avec des produits de nettoyage recommandés par les autorités
- Votre chambre est équipée d'un distributeur de gel désinfectant et est réapprovisionnée quotidiennement
- Service de nettoyage (si applicable) sur demande pour réduire au minimum l'accès aux chambres
- Le linge à laver des clients est collecté dans un récipient fermé et renvoyé dans un panier scellé et aseptisé

SERVICE EN CHAMBRE



- Débarrassage effectué sur appel du client
- Service de mini-bar uniquement réapprovisionné pendant le temps de nettoyage

RESTAURANTS



- Les tables ont été réduites pour maintenir les normes de distanciation sociale
- Les tables sont aseptisées avant / après chaque utilisation
- Des buffets réduits avec une préférence pour le "service à la carte"
- Les protège-menus et les porte-factures sont aseptisés après chaque utilisation
- Des gels désinfectants pour les mains sont disponibles dans tous les restaurants et les toilettes
- Paiements en espèces et par carte de crédit - uniquement acceptés à la réception

EXCURSIONS & ACTIVITÉS

(sur place/à l'extérieur)



- Toutes les excursions ou activités doivent être réservées à l'avance
- Seules des excursions exclusives seront proposées avec un protocole sanitaire spécifique
- Activités sur place - le nombre de participants sera limité et sur réservation préalable uniquement

ACTIVITÉS DE PISCINE & DE PLAGE



- Tous les transats et kiosques de plage sont désinfectés après chaque utilisation et marqués "désinfectés" pour l'utilisateur suivant.
- Les serviettes de plage seront placées directement dans la chambre une fois par jour
- Les protège-menus et les porte-factures seront aseptisés après chaque utilisation

ACTIVITÉS NAUTIQUES & BOAT HOUSE



- Le boat house sera équipé de gel désinfectant pour les mains et de lingettes
- Petit équipement - gilet de sauvetage / masque / palmes et tuba seront aseptisés avant et après chaque utilisation
- Les pédalos, les lasers, les Hobie Cat, etc. seront désinfectés avant et après chaque utilisation

BOUTIQUE DE L'HOTEL



- 2 clients à la fois seront autorisés à entrer dans la boutique
- Les clients doivent porter un masque à l'intérieur de la boutique
- Le client est invité à se désinfecter les mains à l'entrée

SALLE DE CONFÉRENCE & RÉUNIONS



- Mise en place de la salle de conférence avec des mesures de distanciation sociale
- Nombre limité de participants en fonction de la taille de la salle de réunion
- Bureau, équipement et zone de travail aseptisés avant / après utilisation
- Boissons et restauration par le service en chambre
- Toilettes nettoyées et aseptisées toutes les heures

SPA & BIEN-ÊTRE (si applicable)



- Les services du **SPA** ne sont accessibles que sur réservation préalable
- Réception avec des marquages au sol chaque un mètre
- Aucun peignoir n'est fourni au spa - Les clients doivent porter le peignoir de leur chambre (si applicable) pour assister à leur soin
- La douche est obligatoire avant tout soin
- Non opérationnel : Vestiaires, Piscine Vitalité, Zone de détente, Sauna, Hammam (si applicable)
- Le thérapeute se désinfecte les mains devant le client avant de commencer le soin
- Les thérapeutes du spa portent un masque, une visière et une blouse de protection



- Activités de **Bien-être** (si applicable)
- Activités de bien-être en groupe limitées à un maximum de 6 personnes sur réservation préalable, en respectant toujours la distanciation sociale
- Les tapis de sol et de yoga sont pré-sanitisés
- Clients et instructeur portent un masque pendant toutes les activités

CENTRE DE REMISE EN FORME (si applicable)



- L'accès au centre de remise en forme se fait sur réservation au centre d'activités
- Un maximum de 3 personnes autorisées à la fois pour un créneau horaire maximum d'une heure
- Après chaque session, un créneau de 30 minutes sera réservé pour rafraîchir et aérer l'espace
- Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les clients sont invités à essuyer et à désinfecter leur équipement sportif avant et après utilisation
- Des distributeurs de gel désinfectant et de lingettes sont disponibles et remplis régulièrement

KIDS CLUB (jusqu'à 12 ans) (Si applicable)



- Accès autorisé uniquement sur pré-réservation au Kids Club
- Les horaires d'ouverture seront de 08h30 à 13h00 / 14h00 à 22h00
- Un nombre limité d'enfants est autorisé à la fois pour un créneau horaire maximum d'une demi-journée
- Les activités de plein air seront encouragées au lieu des activités intérieures
- Pas de politique en matière de chaussures à l'intérieur du club (utilisation de pantoufles d'hôtel uniquement)
- Des mesures d'hygiène des mains seront prises pour tous les enfants lors de l'enregistrement et après chaque activité
- Le responsable du Kids club se réserve le droit de refuser l'admission de tout enfant présentant des symptômes à risque
- Les parents devront porter des couvre-chaussures et un masque pour accéder au Kids club
- Pas de repas pour les enfants au Kids club
- Jouets aseptisés après usage
- Distributeurs de gel désinfectant et de lingettes disponibles et remplis régulièrement
- Des toilettes aseptisées toutes les heures

MESURES GÉNÉRALES



- Une infirmerie dans chacun de nos hôtels, avec un officier infirmier/médecin de garde parfaitement formé sur l'assistance à fournir en cas de problème médical
- Programme de formation continue en place pour les membres de notre équipe, comprenant des mesures d'hygiène et de précaution renforcées
- Utilisation de produits de nettoyage, de désinfectants et de protocoles approuvés, conformément aux lignes directrices du CDC et de l'OMS
- Les membres du service d'entretien sont entièrement formés à l'utilisation des produits chimiques et à la mise en œuvre de plans de nettoyage comprenant un nettoyage en profondeur et une désinfection améliorés, l'accent étant mis sur les points de contact
- Par respect des mesures sanitaires en vigueur, tous les membres de nos équipes opérationnelles portent des masques et des gants de protection (le cas échéant).

Tous les espaces intérieurs tels que les halls d'entrée, les couloirs et les escaliers, les cabines des gardiens, les bureaux, les salles de réunion, le back office, la cafétéria sont nettoyés quotidiennement.

CONTACT

Veranda Leisure & Hospitality
Labourdonnais Village
31803 Mapou,
Mauritius

T. +230 2669700

E. info@vlh.mu

www.vlh.mu



MESURES SANITAIRES

**OPÉRATIONS
HÔTELIÈRES**
ÈRE POST-COVID

SÉJOUR DU CLIENT
PROTOCOLE COMPLET

MAI 2020

Sharing our Passion