

Séjour  
du client

SÉJOUR DU CLIENT  
PROTOCOLE COMPLET

OPÉRATIONS  
HÔTELIÈRES

MARS 2022

# NOTRE Engagement

## **Votre securite et votre protection a toutes les etapes de votre sejour**

Ce protocole représente notre engagement envers nos clients. Votre confiance mérite toute notre attention et tous nos efforts. Nous nous devons de vous garantir l'environnement le plus sûr et le plus sain possible pendant votre 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

- Consultez la version électronique de la brochure 'Séjour du Client' accessible sur le site [www.heritageresorts.mu](http://www.heritageresorts.mu) & [www.veranda-resorts.com](http://www.veranda-resorts.com)
- Completez l'enregistrement en ligne avant votre arrivée ou à la réception de l'hôtel en respect des normes sanitaires établi.
- Seuls les clients entièrement vaccinés (locaux et internationaux) ont accès à nos hôtels. Les moins de 18 ans accompagnant leurs parents sont exemptés de vaccination.
- Les clients locaux devront présenter leur carte de vaccination originale lors de leur enregistrement à l'hôtel.
- Les voyageurs non vaccinés seront soumis à une quarantaine de 14 jours en chambre dans les hôtels indiqués.
- Tous les passagers sont tenus d'avoir une assurance voyage avec une couverture Covid-19.
- Pièces justificatives à présenter à l'arrivée:
  - Certificat de vaccination
  - Assurance voyage Covid-19
  - Voucher d'hôtel

## ARRIVÉE À L'AÉROPORT DE MAURICE

- Le visiteur sera soumis à un contrôle de température au débarquement.
- Un test PCR sera effectué à l'aéroport si la température de l'invité dépasse 37,8 degrés ou s'il présente des symptômes de Covid-19.

## TRANSFERTS (service interne de l'hôtel)

- Le conducteur porte un masque et des gants de protection et est parfaitement formé aux mesures de sécurité
- La voiture est désinfectée avant et après chaque utilisation

## ENTRÉE AU PORTAIL PRINCIPAL DE L'HOTEL

- Notre agent de sécurité prend la température du conducteur qui ne s'enregistre pas à l'hôtel uniquement.
- Le conducteur ne sera pas autorisé à sortir de son véhicule si sa température est supérieure à 37,8° C.

## 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

## TRAITEMENT DES BAGAGES

- Les bagages des clients sont vaporisés avec du produit désinfectant.

## RECEPTION - ENREGISTREMENT

- Un cocktail de bienvenue est offert à l'arrivée
- Conformément au protocole des Autorités, tous les clients doivent procéder à un test antigénique obligatoire et offert par l'hôtel à leur arrivée.
- Notre hôtel offre gratuitement le test antigène.
- Des distributeurs de gel désinfectant pour les mains sont disponibles à différents endroits de la réception pour les clients.
- Notre réceptionniste invite les clients à remplir toutes les formalités, soit à la réception, soit dans leur chambre, tout en respectant les règles de distance physique.
- Notre réceptionniste accompagne et enregistre les clients dans leur chambre aseptisée.
- Toutes les chambres aseptisées sont désignées par une étiquette de porte spécifique.
- Des distributeurs de gel désinfectant pour les mains sont disponibles dans toutes les chambres.

## EN CHAMBRE

- Après le service de nettoyage, 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
- Votre chambre est désinfectée avec un produit virucide
- Votre chambre est équipée d'un distributeur de gel désinfectant et est réapprovisionnée quotidiennement
- Le linge à laver des clients est collecté dans un sac fermé et renvoyé dans panier ou un emballage scellé et aseptisé

## SERVICE EN CHAMBRE

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

## RESTAURANTS

- Les tables ont été réduites pour maintenir les normes de distanciation sociale
- Les tables et les chaises 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 manipulation
- 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 & ACTIVITES

### (sur place/à l'extérieur)

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

## ACTIVITES DE PISCINE & DE PLAGE

- Tous les transats et kiosques de plage sont désinfectés après chaque utilisation.
- Les protège-menus et les porte-factures aseptisés après chaque manipulation

## ACTIVITES 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

- Un nombre limité de clients à la fois sera autorisé à entrer dans la boutique
- Les clients doivent à porter un masque à l'intérieur de la boutique
- Le client est invité à se désinfecter les mains à l'entrée

## SALLE DE CONFERENCE & REUNIONS

- 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
- Mobilier, équipement et zone de travail aseptisés avant / après utilisation
- Toilettes nettoyées et aseptisées toutes les heures

## **SPA & BIEN-ETRE** **(si applicable)**

### **Services du SPA**

- Accessibles que sur réservation préalable
- Réception avec des marquages au sol chaque un mètre
- La douche est obligatoire avant tout soin

### **Wellness activities (where applicable)**

- Activités de bien-être en groupe avec un nombre de personnes limitées sur réservation préalable, en respectant toujours la distanciation sociale
- Les tapis de sol et de yoga sont pré-sanitisés

## **CENTRE DE REMISE EN FORME** **(si applicable)**

- L'accès au centre de remise en forme se fait sur réservation
- Un nombre limité de personnes autorisé à la fois à travers un système de créneaux horaires.
- Après chaque session, un créneau de 20 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

## **GOLF ET SERVICE DE NAVETTE**

- Nos navettes sont désinfectées après chaque voyage.
- Les clients sont tenus de porter un masque dans toutes les zones communes fermées.
- Veuillez contacter la réception pour la réservation de votre heure de départ.

## **KIDS CLUB (jusqu'à 12 ans) (si applicable)**

- Accès autorisé uniquement sur pré-réservation au Kids Club
- Les activités de plein air seront encouragées au lieu des activités intérieures
- Désinfection des mains 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
- Repas enfants sur pré-réservation uniquement
- Jouets aseptisés après usage
- Distributeurs de gel désinfectant et de lingettes disponibles et remplis régulièrement
- Des toilettes nettoyées et aseptisées toutes les heures

## **DÉPART**

- Notre hôtel, en partenariat avec deux laboratoires accrédités, fournit un service à l'intérieur de l'hôtel pour les clients qui ont besoin d'un test PCR avant d'embarquer pour leur pays d'origine.
- Le personnel médical des laboratoires effectue le test PCR 2 à 3 jours avant le départ.
- Les rapports sont envoyés au client par e-mail.
- Le coût du test est facturé directement par le laboratoire au client, à raison de 2 000 MUR par test.
- Les clients ayant besoin d'un test PCR doivent en informer la réception lors de leur arrivée.

## **MESURES GÉNÉRALES**

- Conformément aux protocoles en vigueur, les clients peuvent retirer leur masque UNIQUEMENT à la plage, à la piscine et lorsqu'ils sont assis à une table au restaurant ou au bar.
- Notre infirmerie sur place à Heritage Resorts et notre médecin d'hôtel dans nos Veranda Resorts sont prêts à vous aider en cas de problème médical.
- Notre personnel a été entièrement vacciné contre le Covid-19.
- Un programme d'éducation et de formation continue est en place pour notre personnel, avec un focus accru sur l'hygiène et les mesures de précaution contre le Covid 19.
- Tous les membres du personnel portent des équipements de protection tels que des masques et se désinfectent régulièrement les mains pendant le service.
- Tous les espaces et points de contact sont désinfectés à intervalles réguliers.
- Seuls les produits de nettoyage approuvés, les désinfectants antibactériens et virucides sont utilisés conformément aux directives du CDC et de l'OMS.
- Le personnel d'entretien est entièrement formé à l'utilisation de produits chimiques et de désinfectants pour le nettoyage et la désinfection de toutes les surfaces.



*Rogers* Hospitality

SÉJOUR DU CLIENT  
PROTOCOLE COMPLET

—  
OPÉRATIONS  
HÔTELIÈRES

Village Labourdonnais,  
Mapou, 31803,  
Ile Maurice  
(+230) 266 9700  
[communication@rogershospitality.com](mailto:communication@rogershospitality.com)