

Bien accueillir vos clients, en toute sécurité, transparence et convivialité - Protocole sanitaire et services+

Hôtels Circuits France
1ère édition : 02 juin 2020

Bien accueillir vos clients, en toute sécurité, transparence et convivialité - Protocole sanitaire et services+

Le confort et la sécurité de nos clients sont nos priorités. Les hôteliers Hôtels Circuits France s'engagent pour que le séjour de vos clients soit confortable, agréable et sécurisé.

Le Protocole Sanitaire HCR (Hôtels Cafés Restaurants) vient d'être définitivement validé par les Ministères de la Santé et du Travail et il est appliqué par tous les hôtels en prenant en compte ses caractéristiques propres (taille, organisation, environnement...).

L'ensemble de ces mesures visant à éviter la contamination au Covid-19 sont mises en place afin de garantir la sécurité sanitaire de nos clients et de nos salariés.

Les Hôtels accueillent vos clients en toute sécurité afin qu'ils puissent profiter de leur séjour en toute sérénité.

Ce Protocole Sanitaire a vocation à s'appliquer le temps de l'épidémie de Covid-19, et il pourra évoluer à mesure de l'évolution de la situation et en fonction des prochaines instructions gouvernementales. En voici un résumé des principales mesures à ce jour :

++ Dans tous les établissements

Un référent « sanitaire » est nommé dans l'établissement.

Les équipements de protection sont fournis par l'entreprise aux salariés : masques, gel hydroalcoolique...

Les équipes d'accueil, de service, de ménage et de cuisine sont formées aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire.

Des réunions quotidiennes sont organisées entre la direction et le personnel ou le référent sur l'adéquation des mesures mises en place et les ajustements nécessaires le cas échéant.

Les règles et les bonnes pratiques sont affichées à l'attention des collaborateurs et des clients.

Les clients sont tenus de porter un masque lorsqu'ils se déplacent dans l'établissement.

++ Dans les hôtels

Les protocoles de nettoyage et de ménage sont renforcés pour les chambres, le restaurant, les espaces d'accueil. Le nettoyage du linge de lit et des serviettes de toilette est réalisé à une haute température adaptée pour éliminer le Covid-19. Le nettoyage des surfaces et des équipements est augmenté en fréquence (notamment sur les points de contact fréquents : interrupteurs, poignées de porte, boutons d'ascenseur...).

Le personnel porte un masque.

Chaque établissement organise les flux et la présence des clients dans les zones collectives afin d'assurer la distanciation physique en fonction de la configuration des lieux notamment à l'entrée, à la réception, dans le hall, aux toilettes, dans l'ascenseur...

Les buffets sont organisés pour éviter le regroupement de clients et de salariés : limitation du nombre de clients simultanés, marche en avant pour éviter les croisements de clients, et changement de couverts de service à chaque client.

++ Dans les cafés et les restaurants

Une borne de gel hydroalcoolique est mise à disposition de la clientèle dès l'entrée de l'établissement

Les clients des cafés, bars et restaurants doivent porter un masque, sauf lorsqu'ils sont à table.

La mesure d'espacement d'un mètre entre les personnes est indiquée via un affichage, un marquage au sol et par consignes orales dans chaque zone d'attente : entrée, accueil, caisse, toilettes...

Les tables sont espacées d'un mètre et peuvent accueillir jusqu'à 10 convives.

Les menus sont présentés en évitant tout contact : ardoise, oralement, QR code). Les menus plastifiés seront nettoyés entre chaque manipulation et les menus papiers seront à usage unique.

Les tables ne sont servies que par une seule personne en même temps.

Le personnel en salle ou au bar porte un masque et doit se laver les mains très régulièrement.

Le personnel de cuisine doit se laver les mains toutes les 30' (ou port de gants). Le port de charottes (ou équivalent type filet) et du masque sont obligatoires.

Au comptoir, une distance d'1 mètre est assurée entre le personnel et les clients et un écran de protection doit être installé entre les clients et le barman.

Le paiement sans contact (pré-paiement, virement, cartes bancaires, QR code..) est privilégié, et le paiement à table favorisé.

Ces règles s'appliquent en salle comme en terrasse.

+++ En complément, pour les séjours-circuits groupes

avec lesquels nous accueillerons vos clients groupes ou individuels regroupés au cours des prochaines semaines, nous avons défini des mesures spécifiques supplémentaires pour encore davantage de sérénité et de confort :

+++ chacun de vos clients pourra choisir entre un nettoyage journalier de sa chambre ou non (dans ce cas des serviettes de toilette de rechange seront disponibles à la réception),

+++ chacun de vos clients pourra choisir le nombre de convives à sa table : il pourra prendre ses repas en table individuelle, ou de 2 , 3 , 4 personnes jusqu'à 10 maximum selon son choix, les tables étant espacées d'au moins 1 mètre linéaire,

+++ les petits déjeuners seront pris soit à table, soit sous la forme d'un buffet réorganisé de façon stricte et contrôlée (distanciation, marquage au sol, nombre de clients en simultané limité, marche en avant pour éviter aux clients de se croiser, couverts de service propres pour chaque client, gel hydro-alcoolique à l'entrée et à la sortie),

+++ lors de l'arrivée du groupe : l'hôtelier, autour du verre de bienvenue, présente le programme et détaille l'ensemble des dispositions mises en place dans son établissement dans le cadre du protocole sanitaire. La remise des clés est organisée en amont et effectuée dans les règles d'hygiène les plus strictes. Chacun est invité à respecter les gestes barrière et la distanciation : marquage au sol, nombreux affichages des règles, gel hydroalcoolique à disposition aux endroits stratégiques notamment,

+++ les espaces d'accueil et de restaurant sont spacieux et aérés : la distanciation et la gestion des flux sont aisément mises en place tout en préservant le confort de vos clients,

+++ notre accompagnateur porte un masque, applique les gestes barrière, dispose d'un kit journalier (masques, gel hydroalcoolique, gants).

Chaque hôtelier adopte une organisation sécurisée et adaptée pour l'accueil spécifique des groupes. Il vérifie également la mise en place du protocole sanitaire requis chez les prestataires extérieurs du circuit et, au besoin, il fait des adaptations de timing ou d'ordre des visites, voire des modifications de visites si cela s'avérait nécessaire (en lien avec vous).

Nous appliquons avec la plus grande rigueur l'ensemble de ces mesures de sécurité sanitaire sans perdre de vue que les fondamentaux de notre métier sont l'hospitalité, le sens du service et la convivialité. En cette période si particulière, prendre soin de la satisfaction de vos clients, leur offrir de découvrir nos régions et de partager de beaux moments de vacances en toute sérénité sont plus que jamais au coeur de notre engagement.

À très bientôt dans nos hôtels préparés et organisés pour retrouver vos clients et les accueillir dans nos belles régions de France !

Hôtels Circuits France est un réseau d'hôteliers-restaurateurs de métier et indépendants. Au cœur des plus belles régions de France, ils vous accueillent, avec savoir-faire et passion, pour des expériences de découverte uniques et des séjours groupes et mini-groupe à vivre et à partager.