



COVID-19

PROCEDURES STANDARDS

Le document ci-après définit le protocole en vigueur à Riad Mayfez Suites & Spa, dans le but de minimiser le risque de propagation du Covid-19 dans l'établissement.

Ce document a été rédigé dans le but de limiter les risques de propagation du virus Covid-19 et d'assurer un environnement sain et sécurisé pour le bien-être de nos hôtes et de notre personnel.

Les informations contenues dans le présent document ont été définies en accord avec les recommandations de l'OMS, de l'Organisation Mondiale pour le Tourisme des Nations Unies et du Ministère de la Santé et du Tourisme du Maroc.

Ce document est susceptible d'être modifié en fonction de l'évolution des connaissances sur le Covid-19.

INFORMATION GENERALE

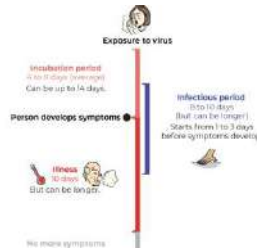
De par sa taille et sa politique interne, Riad Mayfez est un établissement où la distanciation sociale se fait naturellement :

- Le Riad Mayfez est une grande propriété (1500m² extérieurs et 1500m² couverts) avec seulement 5 suites et 1 villa.
- De plus, le Riad est complètement fermé aux non-résidents de l'hôtel.
- Toutes les chambres bénéficient d'un cheminement indépendant, donc sans contact avec les autres clients.
- Nos clients n'auront donc aucun problème à prendre leurs repas isolés et seront les bienvenus pour profiter du restaurant et du bar avec une distance sociale bien supérieure à 1 mètre.
- Nous n'avons jamais pris de petit déjeuner buffet, pour des raisons d'hygiène évidentes. En fait, nous n'avons jamais compris l'engouement pour ce genre de petit déjeuner. Nous continuerons donc comme toujours à servir le petit déjeuner à table ou en chambre.

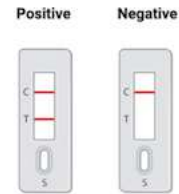
ROLES ET RESPONSABILITES



**LE VIRUS SE PROPAGE DE
PERSONNE A PERSONNE PROCHES
PAR LE BIAIS DE GOUTEULETTES.**



**LES SYMPTOMES SE DEVELOPPENT
DANS LES 14 JOURS SUIVANT L'EXPOSITION
A LA MALADIE**



**DES TESTS PERMETTENT
LE DIAGNOSTIC DU VIRUS**

1. Identification de l'ensemble des Risques en ligne avec les directives relatives au Covid-19 du Ministère de la Santé. Définition des responsabilités, des délais et des mesures à implémenter
2. Nomination d'un responsable hygiène et santé et sensibilisation de l'équipe sur place pour la prise en charge et l'implémentation des mesures
3. Formation Covid-19 régulières
4. Procédures pour la prise en charge du personnel ou des hôtes présentant des symptômes du Covid-19
5. Définition, implémentation, suivi et enregistrement de:
 - Procédures d'hygiène et de désinfection pour toutes les zones de l'établissement.
 - Définition des limites de capacité et contrôle du respect de la distanciation sociale.
 - Plan de distanciation sociale
 - Procédure de gestion des hôtes
 - Procédures d'organisation du personnel
 - Accessoires de protection du personnel, des clients et des fournisseurs adaptés aux besoins.
 - Stocks d'accessoires de protection (masques, gants, protèges-chaussures, visières).
 - Suivi et analyse de l'implémentation du protocole ainsi que de son efficacité.

MESURES PREVENTIVES

HYGIENE PERSONNELLE

Les clauses suivantes s'appliquent à l'ensemble du personnel et sont obligatoires.

Selon les autorités compétentes, une hygiène personnelle irréprochable constitue le facteur essentiel de limitation de la propagation du virus Covid-19 ou de tout autre maladie.

Celles-ci seront mises en avant par une signalétique et des produits de désinfection positionnés à des endroits stratégiques ainsi que des formations et information régulière.

Les règles d'or de la prévention contre le risque de Covid-19 ainsi que toute autre propagation virale ou bactérienne se définissent comme suit:



Un lavage des mains régulier n'est pas seulement une mesure préventive efficace, mais aussi très rassurant pour les hôtes et les membres un personnel qui en sont témoins . Dans le cas où il n'y aurait pas d'eau et de savon à portée de main, utiliser un gel hydro alcoolique à 70% d'alcool.

- Le protocole de lavage de main suivant s'impose:
 - ⇒ Se laver les mains fréquemment (toute les heures) avec de l'eau et du savon pendant au moins 30 secondes.
 - ⇒ Se laver obligatoirement les mains avant: de préparer les repas, après avoir été aux toilettes, avant et après un contact avec des clients, immédiatement après avoir été en contact avec une personne présentant des symptômes respiratoires (éternuements, toux)
- Les lave mains et lavabos doivent être équipés de savons et de serviettes en papier jetables.
- Le personnel doit éviter de se serrer les mains et éviter le contact direct.

EQUIPEMENTS PREVENTIFS



GEL DESINFECTANT

- Comme il n'est pas toujours possible de se laver les mains, du gels hydro alcoolique à 70% doit être accessibles comme suit:
- Flacons posés de manière visible dans tous les espaces publics (bar, restaurants, salons)
- Des petites bouteilles individuelles doivent être posées dans toutes les chambres en plus de flacons poussoirs désinfectés chaque jours)
- L'utilisation de gel hydro alcoolique ne doit pas remplacer un lavage de mains en bonne et due forme.

MASQUES

Le port du masque est obligatoire dès lors que le respect des distances de sécurité n'est pas possible.

Notre personnel porte le masque pour assurer l'ensemble de ses activités.

VISIÈRES

Nous ne voyons actuellement aucun intérêt au port de la visière, compte tenu du fait que nous avons implémenté une réglementation stricte de port du masque.

PROTEGES CHAUSSURES

Les femmes de chambres portent des protèges-chaussure tout au long de leur intervention dans les chambres. Ils sont changés pour chaque chambre.



GANTS

Nous pensons que le port des gants n'apporte pas une meilleure protection et peut même conduire à une fausse appréciation de sécurité conduisant à une moindre attention portée aux mesures d'hygiène de base comme le lavage de mains.

En conséquence nous avons conclu que notre attention devait en premier lieu porter sur la formation, l'information, implémentation et le respect des procédures de lavage des mains et que l'usage des gants serait limité à la préparation culinaire et au service à table.

- Les gants doivent être changés fréquemment et les mains doivent être lavées entre chaque changement de gants.
- Les gants doivent être changés après avoir touché tout objet autre que de la nourriture. Par exemple une porte, une poubelle etc.
- Eviter de toucher le visage, le nez ou la bouche avec des gants.

TELEPHONES MOBILES

Le personnel partage le téléphone mobile entre eux et avec les hôtes.

Chaque membre du personnel doit régulièrement essuyer l'appareil avec une lingette désinfectante et systématiquement après chaque échange.

Les mobiles en chambre sont désinfectés chaque jour et entre chaque clients.

CONTROLE DE TEMPERATURE

- Le contrôle de la température du personnel est obligatoire chaque jour et est enregistré sur un registre réservé à cet effet.
- La température est prise à l'aide d'un thermomètre frontal non invasif. Le personnel doit se présenter chaque matin auprès du responsable Covid pour prendre sa température et cela avant de commencer son travail.
- Tous les hôtes de l'hôtel doivent faire prendre leur température en arrivant et chaque matin au petit déjeuner pendant tout leur séjour.

TAPIS DE SOL IMBIBE DE SOLUTION DESINFECTANTE

- Un paillason à mousse imbibée de solution alcoolique est installé à l'entrée principale du riad ainsi qu'à l'entrée réservée aux livraisons et fournisseurs.
- Nos hôtes et notre personnel doivent y essuyer leurs chaussures avant de pénétrer dans les locaux.



ORGANISATION MAYFEZ

TESTS DU PERSONNEL

Afin de limiter les risques de propagation du Covid par le personnel, tous nos employés ont subi un test de dépistage avant de reprendre leur service au sein de l'établissement.

REUNIONS DU MATIN

Les réunions sont soumises au respect d'une distanciation sociale d'un mètre minimum et inclus :

- Un contrôle de température pré-réunions
- Un rappel de routine d'hygiène
- La revue et mise à jour des stocks de produits et matériels sanitaires
- La mise à jour si nécessaire des mesures sanitaires liées au Covid-19
- Une revue des questions et inquiétudes du personnel liées à la sécurité sanitaire.

MENAGE & ENTRETIEN

Les règles de pratique de ménages ci-dessous sont principalement appliquées dans la routine quotidienne depuis toujours. Cependant nous avons renforcé nos procédures et formation afin de réduire au maximum les erreurs et les oublis. Les points suivants constituent notre protocole d'entretien standard:

- Les femmes de chambres portent masque et gants durant tout le temps de ménage dans la chambre des hôtes.
- Nous recourrons à des produits d'entretien composés à 70% d'alcool ou à 0,1% de chlorite de sodium ou tout simplement du savon noir dont l'effet anti bactérien n'est plus à démontrer.
- Toutes les surface pouvant comporter des traces de virus (toilettes, lavabos, baignoire etc.) et doivent donc être traités avec des solutions composées à 70% d'alcool ou à 0,1% de chlorite de sodium et rincées après 10 minutes de temps de pose.
- S'assurer que les chiffons sales et balais soient désinfectés et lavés régulièrement afin de limiter les risques de contamination des surfaces propres.



- Lors du check out, les chambres sont soumises à un grand ménage. Ce qui signifie que toutes les surfaces sont désinfectées du sol au plafond avec un focus sur toutes les surfaces les plus soumises à manipulation (poignées de portes, interrupteurs, prises, lampes torches, lampes de chevet, bibelots, embrasses à rideaux, plateau de courtoisie et distributeurs de gel hydro alcoolique).
- Lors de la mise en place de la chambre à blanc, s'assurer que les surfaces les plus susceptibles d'être très infectées soient nettoyées en premier afin de ne pas contaminer les zones les plus propres.
- Pour un ménage plus en précision les chambres resteront vides 24 heures au minimum entre check out et check in.
- Tous les espaces publics doivent être vaporisés de désinfectant trois fois par jours ou être désinfectés à l'aide d'un nettoyeur vapeur après le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner avec une attention particulière accordée aux canapés, fauteuils, coussins, tables et livres.
- Les toilettes publiques doivent être désinfectés trois fois par jours, matin, midi et fin d'après-midi. (Check version GB). Une attention particulière doit être accordée aux poignées, surfaces, lavabos et distributeurs de gels et savon. Des lingettes désinfectantes doivent être à disposition dans les toilettes à tout moment. La corbeille de serviettes à usage individuelles sales doit être vidée et des serviettes propres doivent être disponibles.
 - ⇒ Les accessoires sanitaires (gants, masques, mouchoirs jetables et protège chaussures) doivent être rangés dans les espaces qui leur sont dédiés.
 - ⇒ Tous le linge sale doit être disposé dans des sacs et manipulé avec précaution pour éviter toute potentielle contamination des individus et surfaces.
 - ⇒ Dans la mesure du possible, privilégier les programmes de lessives à 60°C avec le produit habituel.
 - ⇒ Pour le linge ne supportant pas les lavages à haute température, repasser consciencieusement.
 - ⇒ Tous les espaces de restauration doivent être désinfectés avant les repas. Les zones concernées sont: tables, fauteuils et accoudoirs, salières, beurrier et tout autre objets que les hôtes sont susceptibles de prendre en mains. Nous recommandons de procéder à cette désinfection en présence des hôtes afin qu'ils soient rassurés par nos actions.
 - ⇒ Nos concierges doivent rassurer nos hôtes quant à nos mesures préventives (comme par exemple le port du masque) lorsqu'ils les accompagnent en chambre. Désinfecter les bagages avant leur transport en chambre.
 - ⇒ Le personnel en charge du ménage doit être précautionneux et éviter de laisser trainer chiffons, gants, masques, balais, produits d'entretien etc.
 - ⇒ La fiche de monitoring chambre à blanc doit être renseignée et classée. Cette fiche mentionne : date, heure, chambre, nom de la femme de chambre, les cases appropriées doivent être cochées.
 - ⇒ Les supports d'information en chambre doivent être retirés sauf s'ils peuvent être désinfectés et jetés.



HEBERGEMENT

- Nos hôtes seront en contacts avec le minimum de personnel tout au long de leur séjours. Nos équipes comptent au maximum 9 employés à plein temps.
- Nos hôtes auront essentiellement à faire à nos trois majordomes / concierges.
- La même femme de chambres sera assignée à un même hôte tout au long de son séjour.
- Les poignées des bagages nos hôtes sont désinfectées avant et après manipulation.
- Les tables sont dressées par couples ou familles et doivent respecter un espacement de un mètre minimum.
- Le personnel doit faire preuve de bonnes capacités d'observation et reporter au Responsable Covid toute personne qui éternue, tousse, se mouche ou qui a l'air fiévreuse. Si un hôte semble souffrant, le Manager doit parler à l'hôte et lui demander de consulter un médecin.
- Les guides peuvent continuer à rentrer dans le Riad et s'installer à table avec leurs clients. Ils doivent respecter un lavage de main régulier, respecter les distances de sécurité.

CUISINE ET MANIPULATION DES INGREDIENTS

- Le personnel de cuisine doit porter un masque durant la préparation des plats et doit respecter la procédure de lavage des mains de façon très stricte.
- Le personnel de cuisine doit porter des gants en latex et se laver les mains avant de mettre les gants et après les avoir retirés.
- La manipulation de la nourriture doit respecter les standards de la profession et les recommandations nationales.
- Les couverts et la vaisselle doivent être lavés à haute température.
- Une attention particulière doit être accordée aux poignées des tasses et aux manches des couverts.
- Le service buffet est interdit. Tout est servi individuellement. Le service de plateaux pour familles reste autorisé.
- Lors du service à table les serveurs doivent porter des gants et un masque. Se laver les mains avant de mettre les gants et après les avoir retirés.
- Des indicateurs de démarcation au sol sont posés en cuisine pour permettre de respecter la distanciation sociale en cuisine.
- S'assurer chaque jour que les poubelles sont couvertes en tout temps et propres. Fermer les sacs poubelles en plastique avant de les jeter dans la benne à ordures.
- Nettoyer immédiatement les éventuelles fuites des sacs poubelles.
- Laver et désinfecter régulièrement et dès que nécessaire toutes les poubelles, bennes à ordures et local poubelles.



LIVRAISONS

- La présence de fournisseurs et livreurs dans les locaux devraient être maintenue au minimum.
- Les fournisseurs et livreurs doivent se désinfecter les mains en rentrant dans l'établissement et essuyer leur chaussures sur le paillason imbibé d'alcool.
- Utiliser du gel hydro alcoolique avant et après avoir manipulé un document de livraison.
- Les membre du personnel manipulant des colis livrés doivent revêtir les tenues appropriées.
- Tout colis livré tout être désinfecté à l'entrée avant d'être introduit dans les locaux, l'économat et les frigidaires.
- Les surfaces sur lesquels les produits livrés ont été entreposés doivent être désinfectés après rangement.
- Les fournisseurs doivent être informés à l'avance des règles de bonne conduite qui s'imposent.



EXCURSIONS & ACTIVITES

Les excursions étant des activités de plein air, elles sont considérées suffisamment sûres pour ne pas nécessiter de port du masque. Toutes fois les mesures suivantes s'imposent pour limiter les risques de propagation :

- Les guides et accompagnateurs doivent être vigilants et observer si des hôtes toussent, éternuent ou semblent fiévreux. Dans quel cas ils doivent en référer au riad qui se chargera de demander à l'hôte de consulter un medecin.(voir version GB)
- Nos transporteurs touristiques suivent la réglementation en vigueur et désinfectent leurs voitures entre chaque excursion.
- Guides, chauffeurs et accompagnateurs doivent disposer de leurs propres flacons de gel hydro alcoolique et l'utiliser régulièrement tout au long de la journée avec leurs clients.
- Les guides, chauffeurs et accompagnateurs doivent porter un masque tout au long de l'excursion.



ACTIVITES & SPA

SPAS

Notre spa reste ouvert et applique les règles d'hygiène internationale visant à limiter les risques de propagation du virus.

Notre thérapeute suit un protocole d'hygiène stricte et porte un masque tout au long du traitement prodigué. Les soins du visage sont cependant suspendus pour le moment. Le spa est désinfecté entre chaque soin et le linge est changé et lavé à haute température.

PISCINE

Une piscine propre avec une eau traitée au chlore suivant les principes d'hygiène internationaux offre un environnement sanitaire neutre de virus pour une baignade sûre. Les règles suivantes doivent être respectées:

- Le taux de chlore dans l'eau doit se situer entre 1 et 3 ml/l, et le pH doit se situer entre 6,8 et 7,4.
- Les baigneurs sont priés de respecter la distanciation sociale dans l'eau. Bien qu'il, soit très rare que nos hôtes aient besoin de partager la piscine avec d'autres hôtes, eu égard au faible nombre de suites dans l'établissement, nous rappelons qu'il est indispensable de respecter les règles de distanciation sociale.
- Les transats, et mobilier de jardin doivent être désinfectés régulièrement et obligatoirement avant d'être utilisés par des hôtes.
- Les serviettes de bains usagées doivent être mise dans des bacs à linge sale avant d'être lavées à haute température.

ENTREE, RECEPTION ET BOUTIQUE

- Un distributeur de gel hydro alcoolique doit être disponible à l'entrée
- Les cartes de crédits et le terminal carte bleu doit être désinfectés à l'aide de lingettes désinfectantes en présence des clients, avant et après usage.
- Les objets qui ont été touchés doivent être finement vaporisés d'une solution à 70% d'alcool et laissés sécher à l'air libre. Ne pas essuyer.



PERSONNEL DU RIAD

PERSONEL

Les espaces alloués au personnel doivent être traités avec la même considération que les zones réservées aux hôtes. Les contraintes d'entretien s'appliquent aux zones du personnel. Les points suivants doivent être appliqués:

- Une réunion hebdomadaire dédiée à l'aspect sanitaires doit être tenue toutes les semaines.
- Les informations, affiches et repères relatifs aux virus doivent être clairement visibles pour l'ensemble du personnel
- L'ensemble du personnel doit disposer de la réserve de gel hydro alcoolique nécessaires
- Le personnel malade doit référer au management sans tarder, consulter un médecin immédiatement et suivre le protocole adapté.

CUISINE ET ESPACES COMMUNS

Tout comme pour la préparation culinaire des hôtes, la préparation pour le personnel doit suivre les mêmes exigences d'hygiène dans la cuisine et pour la préparation.

- La table doit être désinfectée avant et après le service
- Le personnel apporte habituellement sa gamelle, il doit en désinfecter le contenant avant de la poser dans le frigidaire.
- lorsque les repas sont préparés sur place, le cuisiner qui prépare doit porter masque et gants et laver ses mains conformément aux consignes.
- Le personnel ne doit pas manger dans le même plat.
- Le personnel doit respecter la distanciation sociale de 1 mètre minimum lors des repas.
- Le personnel doit laver ses mains avant et après les repas, conformément au protocole.
- La vaisselle et les couverts doivent être lavés à l'eau chaude et au savon avec une attention particulière sur les manches des couverts et des tasses.

HYGIENE DU PERSONNEL

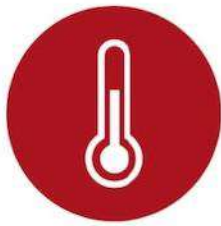
- Selon l'Organisation Mondiale de la Santé le virus se propagerait par les voies fécales. A ce titre, les WC partagés constituent un risque de propagation. C'est pourquoi une attention particulière doit être accordée à l'hygiène des WC collectifs. La procédure suivante s'impose:
- Laver les mains avant d'utiliser les WC en respectant les consignes des posters à cet effet.



- Disposer toujours de savon en quantité suffisante.
- Prendre une douche avant d'enfiler son uniforme et de prendre son service.
- Prendre sa température tous les jours en prenant son service et à l'heure du déjeuner.
- Une personne est assignée aux WC et douches du personnel. Elle s'assure que les surfaces, robinets, poignées de chasse d'eau, lavabos, poignées de portes, etc soient désinfectés régulièrement.
- Des serviettes jetables en papiers doivent être mises à disposition du personnel
- Un relevé des actions d'entretien doit être tenu.

GESTION DE CAS EVENTUELS DE COVID-19

Les clauses suivantes ont été édictées par l'OMS :



1. Fever



2. Cough



3. Shortness of Breath

- Si un membre du personnel ou un client présente des signes de toux, éternuements, difficultés respiratoires ou fièvre, escorter le patient à sa chambre et le mettre à l'aise
 - ⇒ Ne pas considérer qu'il s'agit du Covid-19, restez calme et à l'écoute du patient, mais maintenez la distanciation sociale et portez les accessoires de protection nécessaires.
 - ⇒ Contacter le numéro d'urgence **0801 00 47 47** (veille épidémiologique Covid-19) et assurez vous de désinfecter le téléphone et suivez leurs recommandations.
 - ⇒ Renseigner une fiche avec le nom du client, les symptômes, la température, la nationalité, la provenance et demander s'ils ont été en contact avec une personne éventuellement atteinte du Covid-19.
- Dans l'éventualité où il serait demandé au client de rester en quarantaine dans sa chambre:
 - ⇒ Servir la nourriture, mes boissons et les médicaments prescrits en évitant au maximum le contact.
 - ⇒ Les personnels âgés ou souffrant d'un système immunitaire défaillant ne doit pas être assigné à servir un patient à risque.
 - ⇒ Respecter les mesures d'hygiène suivante si vous êtes amené à gérer un cas de personne infectée.
 - ⇒ Les résultats au test du Covid prennent 24 à 72 heures avant d'être connus. Des arrangements logistiques sont susceptibles d'être nécessaires. En aucun cas l'hôte malade ne doit être déplacé sans l'aval des autorités médicales compétentes.
- En cas de test positif, le cas sera traité en accord avec les autorités locales compétentes. Le service de veille épidémiologique vous informera des consignes à suivre après avoir effectué son diagnostic.
- Le chemin d'isolement sera désinfecté juste après avoir évacué un cas suspect de COVID-19.

EQUIPEMENTS



Les équipements et produits suivants deviennent obligatoires:

- Gants jetables latex
- Gants blancs lavables pour le service qui nous semble plus confortables et élégants et tout aussi efficaces.
- Masques jetables
- Masques tissus lavables: 3 par personne
- Thermomètre digital
- Lingettes désinfectantes
- Gel hydro alcoolique
- Petites bouteilles rechargeables de gel pour chaque membre du personnel et les guides (s'ils n'en n'ont pas, ce qui ne devrait pas arriver)
- Flacon en verre rechargeable de 300ml pour les chambres, restau, bar, billard, entrée, bureau, Spa entrée, salle de massage et vestiaires
- Flacon en plastique 300 ml rechargeables pour les cuisines, salle du personnel, WC du personnel
- Vaporisateurs d'alcool à 70% à disposition dans les espaces commun (restaurant, bar, réception, cuisines)
- Détergeant ménager à 0,1% d'hypochlorite de sodium ou autre désinfectant avéré efficace contre le Covid-19
- Tests rapides Covid-19 s'ils deviennent disponibles et s'ils s'avèrent efficaces.

FORMATION ET INFORMATION DU PERSONNEL

La formation et l'information du personnel est fondamentale pour assurer une continuité et une application pérenne et sans failles des procédures. Des posters, réunions et affichages accompagnent l'application de ces mesures au jour le jour.

L'EXPERIENCE DE NOS HOTES

La section suivante a pour but de traiter de la continuité de l'application des procédures.



ARRIVEES

ARRIVEE A L'AEROPORT

Notre compagnie de transport partenaire, en charge d'accueillir nos hôtes à l'aéroport, respecte la réglementation nationale en vigueur. Le chauffeur est équipé d'un masque et de gel hydro alcoolique. Les voitures sont désinfectées entre chaque client.

ARRIVEE A RIAD MAYFEZ

- Nous disposons de notre propre chariot à bagage. Il est désinfectés avant et après chaque transport de même que les bagages sont vaporisés d'une solution à 70% d'alcool avant d'être chargés.
- Au riad chaque hôte se voit prendre sa température à l'aide d'un thermomètre infrarouge sans contact. Elle est relevée à l'arrivée et chaque jour au petit déjeuner, puis notée et conservée dans nos registres.
- Toute voyageur avec une température de plus de 37.8°C ou tout autre symptôme relatif au Covid-19, devra s'isoler ou rentrer chez elle si possible.
- Toute personne voyageant avec quelqu'un qui a été refoulé au test de la température se verra contraint de s'isoler ou de rentrer chez lui si possible.
- Tous nos hôtes sont priés de se désinfecter les mains en entrant et recevrons une information personnalisée de la réglementation sanitaires.
- Nous avons la chance d'être un hôtel intime de petite taille. Aussi, nos hôtes devront porter un masque dans les espaces publics uniquement en présence d'autres personnes. Nous recommandons donc que nos hôtes aient avec eux un masque accessible en cas de besoin.



SENSIBILISATION ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

La pandémie est responsable d'effets négatifs accrus sur la santé mentale de beaucoup.

Le confinement a aggravé les troubles psychologiques, il est à craindre que ses effets ne se prolongent bien au-delà de la période de confinement et que les conséquences de la crise se fassent ressentir sur le long terme chez nos employés comme chez les hôtes.

Il est donc fondamental d'en prendre conscience et savoir comment faire face à cet « invisible traumatisme ».

CHEZ NOS HOTES

Nous devons avoir conscience que la pandémie a affecté toutes les personnes dans le monde, y compris les personnes aisées et privilégiées. Aussi les voyageurs post-Covid-19 sont susceptibles de souffrir:

- De Tristesse: certains peuvent avoir subi la perte d'un Être cher.
- D'Anxiété latente ou de dépression
- Burnout ou fatigué chronique. Certains de nos hôtes peuvent être des professionnels de santé, médecins, chirurgiens qui étaient et sont encore en première ligne de la lutte.
- Voyager dans un écrin de calme loin des réalités peut provoquer une émotivité décuplée et complexifier le contrôle de ses émotions.

CHEZ NOTRE PERSONNEL

Alors que le secteur du tourisme a été l'un des plus affecté par la pandémie dans le monde, tous nos employés ont été affecté d'une certaine façon. Nous devons donc avoir conscience que:

- Le stress économique et la sécurité de l'emploi sont susceptibles d'avoir causé de l'anxiété et des tensions dans les familles.
- La perte de proche liée ou non au Covid-19 et l'impossibilité de se rendre aux enterrements ont aussi pu peser sur l'équilibre des familles.
- Le contexte contribue également à une difficulté accrue pour réguler ses émotions.

Empathie et bienveillance sont donc recommandés à notre personnel pour un respect accru.



AFFICHAGES, CHECKLISTS ET POSTERS:

Un maximum de documents est mis à la disposition du personnel pour faire face à cette situation exceptionnelle qui laissera à jamais des traces dans notre industrie.

- Gérer un cas éventuel de Covid-19
- Poster de méthodologie visant à avoir un lavage de mains efficace
- Liste des équipements nécessaires
- Checklist des tâches quotidienne
- Checklist des chambres à blanc
- Checklist diverses de contrôle et d'audit (planning des WC, fiche de température staff, fiche température clients, fiche
- FAQ

MERCI POUR VOTRE COOPERATION

NOTE

Nous faisons de notre mieux pour maintenir ce document à jour, mais les choses changent quotidiennement y compris la disponibilité des produits.