

Guide d'accueil séjours 2020/2021

Pour un séjour alliant sérénité et sécurité au Village Western, consultez ce guide.

Mesures sanitaires et consignes de prévention.

Les éléments contenus dans ce document constituent une mise à jour du Règlement Intérieur du camping et engage le client à les respecter.

Ce guide présente les solutions que nous avons mises en place, du fait de la situation sanitaire actuelle, afin de répondre à vos éventuelles questions et ainsi vous permettre de pleinement profiter de vos vacances, tout en préservant votre sécurité et celle de nos salariés.

Ce protocole est basé sur la charte et la réglementation existante, les nouvelles exigences gouvernementales en matière de distanciation, de comportements et toutes les bonnes pratiques, procédures et méthodologies issues de sources faisant autorité (Ministères, organismes de santé et de sécurité, Fédération HPA, CARE+, Restauration, etc.). Ce référentiel respecte bien évidemment le guide sanitaire COVID-19 établi en concertation entre la FNHPA et le gouvernement.

Toutes ces précautions n'auront de sens que si chacun d'entre nous fait preuve d'auto-discipline. Mais nous avons confiance, et savons que nous pouvons compter mutuellement sur le sens du respect d'autrui, afin de relever ce défi.

Bien entendu, ces propositions peuvent évoluer au cours de l'été en fonction de la situation et de la réglementation ou tout simplement après observation de façon à rendre les démarches plus aisées.

En mettant en application ces quelques principes de vie commune nous profiterons tous ensemble d'autres moments d'échanges plus insouciantes. **Notre équipe vous accueillera comme toujours avec grand plaisir, dans le respect des distanciations physiques et des normes sanitaires requises.**

La direction et toutes les équipes du Village Western



**Notre
établissement
s'engage**

à respecter
les consignes sanitaires

Vis à vis de ses clients, Le Village Western prend les 10 engagements suivants :

1. Respecter les recommandations des autorités sanitaires face au COVID-19 ;
2. Communiquer sur les mesures préventives à mettre en place face aux risques de transmission du COVID-19 ;
3. Former ses collaborateurs aux gestes barrières et au référentiel sanitaire et mettre à leur disposition des équipements de protection ;
4. Mettre en place une signalisation incitant à la distanciation sociale d'1m dans les lieux d'accueil ;
5. Offrir du gel hydroalcoolique aux clients et au personnel dans les espaces communs ;
6. Renforcer le nettoyage et la désinfection des hébergements et des parties communes avec des outils et/ou produits de nettoyage-désinfection. Assurer des rondes de désinfection régulières dans les espaces communs pendant les périodes d'ouverture, et assurer une aération du mobil-home avant la mise à disposition des hébergements ;
7. Simplifier les procédures d'arrivées et de départ ;
8. Établir et appliquer des consignes d'accès et de sécurité sanitaire renforcées et spécifiques aux zones ludiques (piscines) en accord avec les recommandations des autorités sanitaires ;
9. Déployer le plan de maîtrise sanitaire dans tous les lieux de restauration conformément aux recommandations des autorités sanitaires ;
10. Appliquer le protocole de gestion du risque en cas de suspicion de contagion au COVID-19 chez un client ou chez un collaborateur en conformité avec les recommandations des autorités sanitaires.

Les dispositifs mis en place correspondent à l'application :

- De la CHARTE SANITAIRE POUR HÔTELLERIE DE PLEIN AIR - Des préconisations du Haut Conseil de la Santé Publique

Cette année, avant de boucler vos valises pour nous retrouver, n'oubliez pas :

- De réserver et régler votre séjour au préalable, même pour un court séjour ;
- De consulter notre livret d'accueil, afin de pouvoir suivre le programme des animations, des activités proposées à l'intérieur et à l'extérieur du camping, les horaires des services (cette année, il n'y aura pas de distribution de livret d'information). Vous pouvez également nous signaler tout souci technique ou objet manquant à distance à l'aide de l'appli, c'est facile !
- Votre gel hydroalcoolique et des masques pour toute la famille, car ces derniers peuvent être recommandés à l'intérieur des commerces et lorsque vous vous déplacez à l'intérieur du restaurant pour votre sécurité et celle de notre personnel
- Et bien-sûr, **vos maillots de bain ou boxer de bain ! Spécialement dédié pour la piscine** (pas d'utilisation à la plage du lac ou de l'océan pour éviter les apports de sable), et une grande serviette de plage pour vous allonger sur la plage ou les transats.

Une arrivée en toute sécurité :

A l'accueil, comment cela va se passer :

- Parce que les vacances commencent dès que vous posez un pied dans le camping, nous nous engageons à ce qu'il y ait toujours quelqu'un pour vous accueillir durant les heures d'ouverture de l'accueil et sinon de définir avec vous comment vous accueillir au mieux.
- La réception est ouverte de 9h à 19h30, avec une pause l'après-midi. Cette année, **nous vous demandons de respecter les horaires d'arrivée et de départ pour le bon fonctionnement de notre organisation et un accueil personnalisé.**
 - ❖ Arrivées des emplacements de camping à partir de 15h , départs avant 12h.
 - ❖ Arrivées des hébergements locatifs à partir de 17h, départs avant 10h du matin, afin de nous permettre de réaliser le nettoyage selon les règles établies par le protocole gouvernemental.
- Afin de limiter les contacts et l'attente, nous vous serions reconnaissants de finaliser votre dossier et de régler votre solde avant votre arrivée, pour éviter tout encaissement le jour de votre venue. Nous organisons un « **check-in rapide** » à l'extérieur de la réception les jours d'affluence (n'oubliez pas de nous contacter avant votre arrivée en cas de modification éventuelle).
- La prise de la caution est recommandée avant l'arrivée, 100 % sécurisé et sans contact.
- Dans le cas contraire, nous vous demanderons de passer à la réception lors de votre arrivée pour régler les formalités administratives. Pour assurer la



sécurité de tous, nous vous remercions de patienter à l'extérieur qu'un poste d'accueil se libère. **Un seul membre par famille** sera admis dans la réception. Un sens de circulation est indiqué pour circuler dans la réception (entrée par la porte côté "tête de bison" et sortie par la porte côté "barns"). Pensez à emporter votre stylo.

Pour le règlement, nous vous invitons à utiliser le paiement par carte bancaire (les terminaux de paiements seront systématiquement désinfectés) et de privilégier le paiement sans contact lorsque cela est possible, ou via une application de paiement mobile. Pensez également à télécharger sur votre smartphone l'application PayPal pour régler avec votre téléphone. Si vous le souhaitez, nous pourrions vous envoyer votre facture par e-mail.

- La pose **des bracelets** d'accès au site se fera directement par vos soins.
- Avant de vous être remis, votre badge d'accès sera désinfecté.
- Évitez de rentrer dans la réception avec vos valises ou d'autres effets personnels puisque nous ne pourrions pas assurer notre service habituel de bagagerie.

⚠ Vous ne pourrez pas accéder au camping avant les horaires indiqués ci-dessous le jour de votre arrivée et le jour de votre départ, vous ne pourrez pas non plus rester dans le camping après ces horaires de départ.

⚠ Vous ne pourrez pas recevoir d'invités, puisque l'accès aux visiteurs extérieurs est interdit.

La baignade dans nos piscines :

Toutes les piscines sont ouvertes

- Nous appliquons des normes strictes pour traiter les eaux de nos piscines de façon à inactiver les micro-organismes dont les virus. Ainsi, l'eau de nos bassins est **désinfectée et désinfectante**. Elle répond parfaitement aux normes du Code de la santé publique.
- **Nos installations sont équipées d'analyseurs automatiques qui vérifient en permanence ces données.** Elles sont, en plus, contrôlées manuellement plusieurs fois par jour.
- Les plages et l'ensemble des équipements collectifs avec lesquels vous pourrez être en contact sont régulièrement désinfectés. Notamment, les toilettes, poignées, portillons...
- Le nombre de transats est ajusté afin de respecter les objectifs de distanciation exigés par le gouvernement.
- Un membre du personnel a en charge le respect des mesures de distanciation afin que vous puissiez profiter sereinement de la piscine. Il peut surveiller la gestion des flux en haute saison.
- Les toilettes sont accessibles mais pas les vestiaires ni les casiers.

Vous vous impliquez

- **Le maillot ou boxer de bain est obligatoire** (les shorts jusqu'au genou, avec des poches ou porté avec des sous-vêtements sont strictement interdits).



- Du gel hydroalcoolique est à votre disposition à l'entrée des espaces.
- Nous vous demandons de prendre une douche savonnée avant la baignade.
- Du matériel est mis à votre disposition si vous souhaitez désinfecter votre transat.
- Nous vous demandons de respecter les règles de distanciation physique lorsque vous vous installez sur votre la plage ou lorsque vous allez à l'eau, ainsi que les directives des membres de notre personnel.
- Tout matériel hormis lunettes de natation et brassards sont interdits dans l'eau et sur la plage.

Les plages de Hourtin :

- La plage est ouverte sans restrictions. Vous pouvez nager, marcher, bronzer et **rester allongé aussi longtemps que vous le désirez, que ce soit au lac ou bien à l'océan.**

Les commerces :

Des distributeurs de gel hydroalcoolique sont disposés aux entrées des commerces. Nous apportons déjà un grand soin à l'hygiène et à l'entretien de nos commerces. Cette année, nous avons adapté nos procédures de nettoyage pour répondre aux mesures de prévention.

Le nombre de personnes maximum autorisé à l'intérieur de chaque commerce est indiqué à l'entrée, merci de le respecter.

Dans tous les commerces, le paiement sans contact est privilégié. Pensez également à télécharger et paramétrer sur votre smartphone l'application PayPal pour régler avec votre téléphone.

Le restaurant

- Nous vous accueillons principalement sur notre terrasses où les règles de distanciation sont simples à appliquer.
- Dans la salle intérieure, le port du masque est recommandé lorsque vous vous déplacez pour votre sécurité et celles des autres vacanciers et nous vous remercions de respecter les règles de distanciation sociale.
- Le paiement est effectué à table directement afin de limiter vos déplacements.

Le magasin

- Afin d'assurer votre sécurité et par égard pour notre personnel, le port du masque est recommandé à l'intérieur du magasin pour votre sécurité et celles des autres vacanciers.
- La réservation du pain et des viennoiseries se fera par l'appli sans avoir besoin de repasser physiquement au magasin.

Le sanitaire collectif :

Dès l'entrée dans le sanitaire, nous vous demandons de vous laver les mains avec de l'eau et du savon ou du gel hydroalcoolique mis à votre disposition.

Nous nous engageons :

- Nous avons mis en place, quand cela était possible, un sens de circulation en matérialisant l'entrée et la sortie du bâtiment.
- **Nous avons augmenté la fréquence de nettoyage en adaptant les procédures de nettoyage et de désinfection.**

Vous vous impliquez :

- Nous vous remercions de ne pas stationner dans les couloirs du sanitaire : éventuellement, patientez à l'extérieur en respectant la distanciation sociale de 1 mètre.
- Dès l'entrée dans le sanitaire, **pour la protection de tous, merci de vous laver les mains** avec du savon ou de les désinfecter avec du gel hydroalcoolique.
- Si vous le souhaitez, vous pouvez procéder vous-même à une désinfection des points sur lesquels vous pourrez être en contact (poignées de portes, robinets et pommeau de douche, lunette des WC...) au moyen du désinfectant (le gel hydroalcoolique) et de papier (le papier toilette fait aussi l'affaire) mis à votre disposition.
- Autant que possible, privilégiez les heures de faible affluence,
- Si vous utilisez des **lingettes désinfectantes, jetez-les dans les poubelles et non dans les toilettes, car elles ne sont pas dégradables et provoqueraient de gros dégâts sur les systèmes d'évacuation.**

Votre hébergement propre et désinfecté:

Nous nous engageons :

- Bien que nous prenions déjà un grand soin à l'hygiène et à l'entretien de nos locations, nous avons cette année adapté nos procédures de nettoyage en y apportant une attention supplémentaire. Nous avons formé nos équipes aux nouveaux protocoles renforcés afin de garantir le nettoyage et la désinfection de vos hébergements.
- Avant de vous être remise, votre clé sera désinfectée.
- Nous supprimons l'état des lieux d'entrée. Vous pouvez nous transmettre vos retours via l'appli d'accueil en ligne.
- Le nettoyage entre chaque locataire est effectué avec un appareil à vapeur sèche à 120° sur les surfaces et les points de contact, les tissus et rideaux. Appliquée sous pression, la vapeur agit comme un désinfectant et dégraissant naturel.
- Une désinfection supplémentaire sera effectuée sur les points de contact tels que interrupteurs, poignées de portes et de fenêtres, plans de travail, mobilier extérieur...
- Nous disposons des protections jetables sur les matelas, couvertures et oreillers.
- Nous pouvons retirer à votre demande (en amont du séjour) les couvertures et oreillers de votre hébergement locatif si vous préférez amener les vôtres..

- Les draps et serviettes de toilette (présents dans certaines locations) sont nettoyés par la société BLP Services (située à Pauillac). Celle-ci, se soumet scrupuleusement aux prescriptions du gouvernement relatif à la crise sanitaire : lavage à 60° avec des produits détergents (bactéricide, fongicide et virucide.), séchage à 180°C.
- Nous assurons le contrôle qualité du linge et le conditionnement sous film plastique avant de le disposer dans vos hébergements.
- Après avoir effectué le ménage fenêtres ouvertes, nous laissons les fenêtres entrouvertes au 1^{er} cran pour une aération maximum avant la mise à disposition de l'hébergement locatif.
- Toutes les personnes qui interviendront dans votre mobil-home porteront un masque, et utiliseront du gel hydroalcoolique avant d'entrer et interviendront quand personne d'autre ne se trouvera dans le logement.
- La réception met également à votre disposition du produit désinfectant supplémentaire sur demande.

Vous vous impliquez, à votre arrivée et durant votre séjour :

- Afin de laisser un maximum de temps entre chaque locataire, nous vous conseillons d'arriver le plus tard possible (**au minimum après 17 h**). Nous pouvons préparer votre accueil, même si vous souhaitez rouler tard. Dans ce cas, merci de nous communiquer votre heure arrivée.
- Pensez à télécharger notre livret d'accueil, vous pouvez nous signaler tout problème technique ou objet manquant facilement.
- Si vous utilisez des **lingettes désinfectantes**, **jetez-les dans les poubelles et non dans les toilettes**, car elles ne sont pas dégradables et provoqueraient de gros dégâts sur les systèmes d'évacuation.
- Nous vous conseillons d'aérer votre hébergement fréquemment durant votre séjour.

Vous vous impliquez , lors de votre départ

- Afin de laisser un maximum de temps entre chaque locataire, nous vous demandons de libérer votre hébergement **à 10 h au plus tard**.
- Nous vous demandons, également, d'ouvrir toutes les fenêtres avant de partir afin de permettre une meilleure circulation de l'air.
- Nous vous remercions comme toujours de laisser le mobil-home propre s'il vous plaît. N'oubliez pas de faire la vaisselle et de vider les poubelles si vous avez demandé de bénéficier d'un forfait ménage (ceci n'est pas inclus dans le forfait ménage si vous l'avez demandé et peut faire l'objet d'une facturation a posteriori)
- Si vous avez utilisé le linge mis à votre disposition (dans certains hébergements) merci de mettre tout le linge dans le sac plastique de couleur fourni et déposez-le fermé sur la terrasse.



- Nous supprimons l'état des lieux de sortie, il faudra vous assurer de ne rien avoir oublié dans votre hébergement. Pas de formalités de départ, il vous suffit de mettre votre clé et votre badge dans la boîte aux lettres « check- out », et de nous faire un petit signe d'au-revoir !

Les animations :

Bonne nouvelle, les animations sont autorisées dans le camping ! Pour votre sécurité et celle de nos animateurs, les animations ont été repensées pour vous permettre de vous divertir en toute sécurité. Elles se dérouleront par groupe de 10 au maximum. Plusieurs groupes de 10 personnes maximum pouvant assister à la même animation selon les textes !

Comme toujours, nous favorisons les activités en plein air. Le matériel utilisé fourni pour toute la durée de l'activité est désinfecté après utilisation.

- Nous proposons des activités familiales comme chaque année
- Pour les soirées, nous pouvons disposer les tables, les chaises et les bancs, tout en respectant la distanciation.
- Nous prévoyons des animations sous le Dance Hall, à chacun de respecter les distanciations conseillées.

Le **centre équestre** applique les procédures sanitaires recommandées par la Fédération Française d'Equitation. Nous vous demandons d'apporter votre casque pour des raisons d'hygiène.



Mesures Générales applicables sur tout le camping

Depuis quelques mois maintenant, les gestes barrières font partie intégrante de notre quotidien. Ne perdez pas vos bonnes habitudes pendant vos vacances !

Le port du masque n'est obligatoire qu'à l'intérieur des commerces, dont la capacité d'accueil maximum est affichée à l'entrée. Il n'est pas obligatoire à l'extérieur.

Coronavirus (COVID19)

ATTENTION : Ce masque ne remplace pas les gestes barrières.
Il ajoute une barrière physique, lorsque vous êtes en contact étroit avec d'autres personnes.



Lavez-vous très régulièrement les mains



Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir



Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le



Saluez sans se serrer la main, évitez les embrassades



Respecter une distance de 1 mètre

Vous avez des questions sur le Coronavirus ?

- Plus d'information sur : www.gouvernement.fr/info-coronavirus
- 0 800 130 000 (appel gratuit)

En cas de suspicion de contagion au COVID-19 (difficultés respiratoires, perte de goût ou d'odorat...)

- **Médecins Maison de santé pluridisciplinaire de Hourtin : 05 56 73 73 10**
- **Vous pouvez aussi composer le 15**
- Vous êtes invité à informer le référent COVID du camping : **Valérie PEROUX** qui vous dirigera immédiatement vers un médecin.