

DUST COVID 19

par Chasteuil Provence

Charte
pour un accueil
respectueux des
mesures de
prévention contre
le coronavirus



Chasteuil  Provence
Camping  Caravaning



Nous
vous
devons
bien plus
que la
propreté

Retrouvons les plaisirs simples de la vie : profiter d'un moment avec nos proches, en *totale immersion dans cette nature* si belle et surprenante !

Notre métier ne s'arrête pas à « donner des clés et accueillir à la chaîne » comme le pensent certaines plateformes. Notre *savoir-faire depuis 3 générations* nous permet de vous proposer l'expérience unique où vous trouvez ce que vous êtes venus chercher dans le Verdon.

Nous sommes amenés à modifier nos conditions d'accueil en raison de « vous savez quoi ». Fidèles à *nos valeurs d'authenticité*, pour vous accueillir, nous avons travaillé avec toute l'équipe sur une « autre » expérience de séjour alliant protection sanitaire et dépaysement. Sans tomber dans un discours « ultra hygiéniste », nous vous devons plus que la propreté.

Alors, pour la sécurité de chacun, clients et personnels, voici les mesures que nous mettons en place depuis maintenant plusieurs semaines. Pour que vous profitiez de votre séjour avec un esprit léger, nous avons fait la *synthèse de plusieurs protocoles sanitaires nationaux* : celui la Fédération Nationale de l'Hôtellerie de Plein Air, Atout France et Camping Care.

Afin d'être toujours à la pointe de l'information relative à la sécurité de chacun, ces mesures sont amenées à évoluer dans les prochains jours et semaines. C'est pourquoi ce document sera *mis à jour régulièrement*. Il est consultable sur la page dédiée à « vous savez quoi » sur notre site internet.

1

Ensemble on va vraiment plus
loin !

2

Nos équipes sont informées et
formées

3

Une expérience de l'accueil
différente mais authentique

4

Un œil d'expert sur les
sanitaires

5

Des hébergements locatifs
encore plus chouchoutés

6

Un magasin sain et repensé

7

Le restaurant

8

Des loisirs adaptés et sécurisés

9

Et en dehors du camping ?

1 Ensemble on va vraiment plus loin !

- **Lavons-nous très régulièrement les mains** avec du savon ou à défaut utilisons une solution hydroalcoolique. Nous avons équipé tous nos espaces communs (espace d'accueil, magasin, sanitaires, local des machines à laver, Pichoun's cabane) du nécessaire pour un nettoyage de mains de compétition. Vous trouverez même sur chaque lieu, une infographie pédagogique mise en place par Lou, infirmière et notre référente « Oust Covid » au sein de l'équipe.
- **Toussons ou éternuons dans notre coude ou dans un mouchoir à usage unique puis jetons-le** dans un sac poubelle avant de le déposer dans les conteneurs qui se trouvent à l'entrée du camping, des deux côtés de la route.
- **Saluons-nous sans nous serrer la main et évitons les embrassades.** Un sourire (même à travers un masque !) vaut plus que 1000 mots et nous savons tous faire !
- **Respectons une distance d'un mètre entre chaque famille.** A Chasteuil Provence, nous avons 7 hectares de terrain. Chacun de nos emplacements de camping mesure au minimum 100 m² et nos locations sont des hébergements individuels avec parking et une entrée indépendante.
- **Lorsque nous entrons dans un espace clos (accueil, magasin, sanitaire...), portons un masque.** Si vous utilisez des masques lavables, plus respectueux de l'environnement, sachez que nous avons des machines à laver et le fameux soleil de Provence pour faire sécher (et le cagnard d'ici il tape et sa chaleur porte le coup de grâce à « vous savez quoi » !). Pour éviter la surconsommation et ne pas répercuter une hausse sur nos prix, nous n'avons pas de masques à disposition. Merci de ramener vos propres équipements de protection individuels. Le port de gant est déconseillé (et tant mieux !).



2 Nos équipes sont formées et informées



• **Lou, Infirmière Diplômée d'Etat**, fait partie de l'équipe d'animation depuis plus de 7 saisons. De par sa formation et sa profession en dehors de la saison, elle connaît et applique au quotidien les mesures de protection sanitaire. C'est pourquoi nous l'avons **nommée référente des mesures de prévention de « vous savez quoi »** au sein de notre établissement.

- Parce que 10 paires d'yeux valent mieux qu'une et qu'il « vaut mieux prévenir que guérir », **chaque membre de l'équipe suit et valide une formation officielle** intitulée « repenser l'accueil et la sécurité des clients », proposée par des organismes certifiés (Tourism Academy, la Fédération Nationale de l'Hôtellerie de Plein Air et avec le soutien de l'Afdas). Avoir tous un solide socle de connaissances commun nous permet de poser un regard différent et de multiplier les contrôles pour votre sécurité.
- Nous sommes tous dans le même bateau et **notre équipe s'engage à appliquer les gestes barrières et la distanciation physique**. Chaque membre de notre équipe de joyeux canaris porte son équipement de protection individuel dès lors qu'il ou elle n'est pas protégé(e) par un équipement de protection collectif (paroi, aménagement des postes de travail)



Préparez vos équipes à l'accueil des clients dès votre reprise d'activité

Un partenariat



Dans le cadre du FNE Formation renforcé
et avec le soutien de l'AFDAS

3 Une expérience de l'accueil différente mais authentique

- A votre arrivée sur le camping, nous demanderons à chaque famille de désigner un **représentant** qui aura la joyeuse tâche de faire les formalités à l'arrivée. Voilà de vous occuper une partie de la route...
- Dans la réception, le **nombre de personnes en simultanée sera limité** et les **formalités seront réduites** et nous vous solliciterons en amont de votre arrivée pour anticiper vos demandes. Ceux qui viennent de loin, seront sans doute séduits par cette nouvelle ! Finalement « vous-savez-quoi » accélère les démarches que nous avons déjà mis en marche dans ce sens !



- Les locaux de la réception se sont adaptés : nous avons mis en place un **sens de circulation** et nous avons équipé nos **bureaux d'accueil d'équipements collectifs de protection**. Petite spécificité chez nous, elles ont été fabriquées par un artisan du village voisin, dont le métier est à la base la fabrication d'hébergement insolites... C'est notre façon à nous de **favoriser le circuit court en toute circonstance**.

- Parce que nous sommes persuadés que la préparation du séjour fait déjà partie du dépaysement, nous **vous enverrons un maximum d'informations en amont** sur le camping, les infrastructures, les horaires, les activités à faire dans les alentours... Nous avons commencé à mettre en ligne notre livret d'accueil numérique, un outil spécifique pour les hébergeurs qui permet de communiquer avec ses campeurs en amont du séjour. C'est le livret d'accueil le plus complet que ayons jamais eu !



- Parce que **rien ne remplacera le contact humain**, nous travaillons actuellement à la mise en place **d'un accueil hors les murs**, chaque soir, afin de de vous aider au mieux à profiter de notre belle région et vous communiquer certaines de nos adresses secrètes et insolites...
- Pour accéder au camping, nous vous remettons un **badge par emplacement**. Ce badge permet à nos campeurs d'ouvrir la barrière. Fini le digicode que tout le monde connaît !

4 Un œil d'expert sur les sanitaires



- Déjà engagés dans une démarche de propreté que nos clients saluent depuis plusieurs années (nous avons obtenu la note de 7.9/10 sur la plateforme Camping2be, **nous augmentons la fréquence de désinfection des espaces communs** et notamment des sanitaires. Par équipe de 2, Marie-Ange, Elise, Tom et Guillaume nettoient les sanitaires 4 fois par jour à des horaires adaptés pour ne pas perturber votre utilisation tout en vous assurant un niveau de propreté maximale.

- Les locaux sont désinfectés avec des **produits à la norme EN 14476** et une attention particulière est portée aux éléments les plus sensibles : poignées de portes, distributeurs à savon, surfaces, interrupteurs, évier et bacs...

- Pour **favoriser les courants d'air**, nous avons cassé des cloisons et avons mis fin à la séparation homme/femme. Cela nous a permis de mettre en place un **sens de circulation**, de réguler les flux et élimine définitivement les possibilités de doubler incognito les campeurs qui patientent dans la bonne humeur.



- **Des lavabos avec des distributeurs de savon** ont été installés en entrée et en sortie des zones de douche et des toilettes.

- Parce que nous savons que vous êtes friands des conseils entre amis, nous vous communiquerons les horaires de nettoyage des sanitaires et **les heures creuses** pendant laquelle vous aurez des chances d'avoir **des sanitaires rien que pour vous !**

- Parce que c'est plus pratique que de chercher le bouton dans le noir, la lumière fonctionne avec un détecteur de présence.

5 Des hébergements locatifs toujours plus chouchoutés

- Nous **décalons les horaires d'accueil des locations à 16h** afin de permettre à Marie-Ange et à Joy de passer en revue le moindre détail de votre location. Nous sommes heureux de compter cette année encore sur nos super dames de ménage, qui ont déjà fait leurs preuves dans notre établissement et qui connaissent les lieux. Leur expérience et leur rigueur ont d'ailleurs été salués dans de nombreux avis clients les années précédentes.
- **Quand le courant d'air est notre ami** : profitez de l'air pur de la vallée pour aérer au maximum votre hébergement. C'est un remède efficace pour prévenir la propagation de « vous savez quoi ». Le jour de votre départ, pas de prise de tête : laissez tout ouvert !
- Avant chaque nouvelle arrivée, nos hébergements locatifs sont **désinfectés puis nettoyés avec des produits virucides à la norme EN 14476**. Nous avons investi dans des pulvérisateurs professionnels pour couvrir toutes les surfaces.



Le linge de lit et de toilette



- Pour ceux qui en ont la possibilité, nous recommandons de ramener votre linge de maison (couverture, oreiller, coussins, serviettes de toilettes). Une semaine avant le début de votre séjour, nous vous enverrons une check liste de tout ce que vous ne devez pas oublier
- Si vous ne pouvez ramener tout ça, nous avons investi dans des parures jetables. Bien que le meilleur déchet soit celui qui n'existe pas, une partie de ces parures servira l'hiver à couvrir nos plantations et l'autre partie sera amenée dans une filière de recyclage spécialisée.

6 Un magasin sain et repensé

- Le magasin est aussi équipé d'équipements collectifs de protection afin de conserver cette possibilité de faire vos courses sur place et éviter les grandes surfaces. Nous avons d'ores et déjà renouvelé nos partenariats avec des producteurs locaux pour vous proposer des produits de qualité, avec un minimum d'intermédiaires et donc le meilleur prix.
- Pour gérer les flux et assurer la distanciation physique, nous avons mis en place un sens de circulation et marqué au sol
- Le petit-déjeuner (pain et croissant) est à commander la veille au magasin et à emporter sur votre emplacement ou dans votre hébergement

7 Le restaurant

- Le restaurant est géré indépendamment du camping et mettra en place sa propre charte sanitaire, conformément aux directives gouvernementales

8 Des loisirs adaptés et sécurisés

- Nous faisons le maximum pour préserver la qualité de l'expérience vécue et restons attentifs aux nouvelles normes de chaque « secteur d'activité ».
- Bonne nouvelle ! A priori, la piscine pourra être ouverte car le chlore tue « vous savez-quoi ». Pour limiter les surfaces de contact, nous avons choisi de limiter le nombre de personnes sur la plage et de supprimer les transats. L'avantage : moins de monde dans la piscine pour une brasse vraiment délassante
- Les animations pour les enfants seront adaptées au contexte. Nous ne pratiquons que des animations pratiquées en extérieur. Au mini-club, nous accueillerons 10 enfants maximum et ferons des roulements pour que chacun puisse profiter de la créativité et du dynamisme de Lou, notre animatrice, infirmière.
- Notre aire de jeux est essentiellement faite de jeux en bois. Le bois étant le matériel le plus sain par rapport à la durée de vie de « vous savez quoi »

9 Et en dehors du camping ?

- Les activités de plein air (randonnées, visites...) se déroulent en respectant les mesures de distanciation physique. Nos relations privilégiées avec le Parc Naturel Régional Naturel du Verdon et l'office de tourisme Des Sources Aux Gorges du Verdon nous permettent d'avoir les toutes dernières informations concernant la pratique de vos activités préférées. Pour que vos vacances soient dédiées à la pratique de ce que bon vous semble, nous mettrons un point d'honneur à vous en faire le relai.
- Dans les véhicules communs, notamment la navette des Gorges du Verdon, le port de masque est obligatoire.

**POUR TENIR NOS
ENGAGEMENTS,
NOUS AVONS
BESOIN DE VOUS.
ENSEMBLE,
AGISSONS ET
GARDONS LE
SOURIRE.**

**LA MONTAGNE EST
LÀ, TOUJOURS
AUSSI
BELLE.**

L'équipe du Domaine
Chasteuil Provence