



VACANCES
BLEUES

Des lieux & des liens

*Nous prenons
soin de vous*

CHARTRE STOP-COVID



Sommaire



1 - MANIFESTE



2 - NOS ENGAGEMENTS



3 - PROTOCOLES & PRESTATIONS

- Avant votre arrivée
- Accueil & Réception
- Hébergement
- Bar & Restauration
- Activités & Animation
- Clubs-enfants & ados
- Espaces Forme & Piscines
- Spa : bien-être & soins
- Séminaires & Evénements
- Maintenance
- Intervention fournisseurs & livraisons



1 - TOURISME RESPONSABLE

Manifeste

Vacances Bleues et la Responsabilité Sociétale : toute une histoire...

Au cœur de sa vocation initiale de rendre les vacances accessibles au plus grand nombre, le sens des responsabilités est une valeur centrale du Groupe Vacances Bleues depuis sa création il y a bientôt 50 ans. Elle n'a cessé d'irriguer l'entreprise, sa gouvernance, sa politique et ses équipes.

Aujourd'hui plus que jamais, après la pandémie Covid-19, il nous tient à cœur de vous faire découvrir nos plus belles régions de France de manière responsable.

Engagés et impatients, c'est dans cet état d'esprit que nous préparons votre arrivée, en adaptant toute notre organisation au respect des gestes barrières et à la formation de nos équipes. Pour que sécurité rime avec sérénité.



Jérôme VAYR
Président du Directoire
Groupe Vacances Bleues.



NOS ENGAGEMENTS

Pour des vacances 
Vraiment Bienveillantes

Mesures barrières, protocoles de désinfection... Toutes nos équipes sont mobilisées depuis plusieurs semaines pour préparer la réouverture de nos établissements à partir du 13 juin 2020.

Avant toute chose, **nous nous engageons** à respecter rigoureusement la **Charte sanitaire** et toutes les recommandations émises par les autorités publiques. Dans cette optique, nous avons décidé de créer avec d'autres acteurs du tourisme social, **le Pacte de Confiance des Villages-vacances** qui détaille les moyens mis en œuvre pour accueillir nos clients cet été.

Notre mission ? Continuer à faire de vos vacances de beaux moments de partage et de rencontres.

NOS 5 ENGAGEMENTS



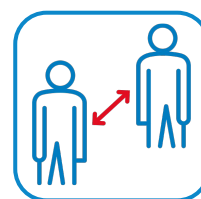
FORMER & INFORMER NOS ÉQUIPES

de toutes les mesures préventives établies par le groupe sur tous les établissements, à travers des sessions de formation avant la réouverture.



RENFORCER NOS PROTOCOLES D'HYGIÈNE

dans tous nos lieux (espaces communs, réception, bar, chambre...) et appliquer les mesures de prévention générale.



ENCOURAGER LA DISTANCE

en matérialisant les espacements exigés dans chaque lieu et en informant des consignes obligatoires préconisées sous forme d'affichages spécifiques.



VEILLER AU RESPECT DES CONSIGNES

en s'appuyant sur le référent Hygiène & Sécurité présent dans chacun de nos lieux, afin de s'assurer du bon respect des protocoles et de l'application des consignes par nos collaborateurs et nos fournisseurs.



PROTÉGER NOS ÉQUIPES & NOS CLIENTS

en appliquant rigoureusement les protocoles édités par l'Agence Nationale de Santé et en déterminant en amont les procédures de gestion de cas suspects et avérés.





AVANT VOTRE ARRIVÉE

Préparer la réouverture de nos lieux et former nos équipes

Depuis le 16 mars dernier, nos hôtels, clubs et résidences vous attendent avec impatience : anciennes bâtisses de caractère, merveilleux palaces idéalement situés ou maisons de charme... sagement endormis en attendant de rouvrir leurs portes. Avant de vous accueillir, il est nécessaire de **s'assurer du bon fonctionnement** des installations, et **former notre personnel** à de nouvelles procédures.

EN AMONT, UNE PRÉPARATION INDISPENSABLE DE TOUS NOS LIEUX

- **Vérification technique et entretien :**
 - de **tous les réseaux** de circuits d'eau, de gaz, d'électricité
 - des **systèmes de ventilation**, de climatisation et de chauffage, avec nettoyage / changement des filtres
 - des systèmes de **sécurité incendie** et autres équipements (ascenseur, chaudière...)
- **Nettoyage renforcé** de toutes les surfaces et de tous les espaces
- **Organisation des services et des espaces**, permettant de respecter les distances physiques recommandées :
 - aménagement des **postes de travail** de nos salariés.
 - mise à disposition de **solutions hydro-alcooliques** à différents points stratégiques : réception, bar, restaurant, espace Forme, à proximité des ascenseurs....
 - **approvisionnement** en masques, visières de protection, lingettes et sprays désinfectants.
- **Affichage des consignes d'information :**
 - à destination de tous nos **salariés**, sur les gestes et mesures barrières dans tous les espaces : restaurant du personnel, vestiaires, bar, toilettes, réception...
 - à destination de tous nos **clients** sous la forme d'affichage et de marquage au sol pour matérialiser les distances et **sens de circulation** dans tous les espaces.



AVANT VOTRE ARRIVÉE

Préparer la réouverture de nos lieux et former nos équipes

TOUT SAVOIR SUR LA FORMATION DE NOTRE PERSONNEL

- **3 axes de formation :**
 - **information** sur le virus Covid-19 : risque, transmission, et explication des mesures barrières
 - **mesures de protection** individuelles et collectives : leur rôle et leur utilisation
 - **adaptation de l'organisation** du travail et déploiement du plan de maîtrise sanitaire pour chaque métier

Dans tous nos lieux de vacances comme au siège à Marseille, une **session de formation** est mise en place pour chacun des 850 collaborateurs du Groupe Vacances Bleues, afin d'informer toutes nos équipes sur les mesures barrières et les nouvelles procédures. Par la suite, le **référént présent sur chacun** de nos lieux veille à l'application de toutes les consignes sanitaires de protection de nos équipes et de nos clients.

A l'issue de cette formation, chaque collaborateur reçoit deux masques lavables et les équipements de protection nécessaires à sa fonction, ainsi qu'une fiche "métier" qui précise le déploiement des mesures sanitaires au niveau opérationnel.

Notre objectif ? Appliquer et faire appliquer les **mesures protectrices**,
par tous, partout et à tout moment.



ACCUEIL & RÉCEPTION

Vous recevoir
dans les meilleures conditions

A VOTRE ARRIVÉE, UNE RÉCEPTION RÉAMÉNAGÉE

- Disposition d'une **plaque en plexiglass** devant la réception ou port d'un masque visière pour nos collaborateurs.
- Mise en place de **marquage au sol** matérialisant la distanciation physique
- **Désinfection des objets** :
 - revue de l'organisation interne afin de désinfecter les **clés et cartes** entre chaque client, du **terminal de paiement** entre chaque utilisation, ainsi que toute les surfaces et autres matériels présents
 - suppression de tout objet non nécessaire sur les comptoirs (documentation, catalogues...).

AMÉNAGEMENT DU HALL D'ACCUEIL

- Si possible, mise en place **au sol d'un plan de circulation** pour permettre les mesures de distanciation.
- **Espacement de 1 m** entre les assises présentes dans le hall d'accueil.
- Retrait de tous les journaux, magazines, livres à disposition des clients, pour éviter tout risque de contact.

DANS TOUS LES ESPACES COMMUNS

- **Renforcement du protocole de nettoyage** au minimum 3 fois par jour, avec une **action particulière de désinfection sur tous les points de contacts** : poignées, robinets, tables, assises, boutons d'appels ascenseur, téléphones, terminal de paiement électronique, ordinateurs, rampes d'escalier, interrupteurs, extincteurs.



HÉBERGEMENT

Apporter le plus grand soin
à votre confort

POUR LA SÉCURITÉ DE NOS ÉQUIPES & LA VÔTRE

- Attribution d'un **équipement individuel et personnel** : chariot, produits d'entretien, petit matériel, aspirateur. Mise en place de règles strictes de désinfection pour le matériel ne pouvant pas être individualisé.

DANS VOTRE CHAMBRE ou APPARTEMENT, UN NETTOYAGE RIGoureux

- **Adaptation du plan de nettoyage** avec :
 - **1 seul collaborateur** par zone (étage, couloir...)
 - lors du départ du client précédent, organisation des journées de ménage avec aération longue de la chambre afin de renouveler l'air, avant intervention
 - renforcement des procédures de désinfection de toutes les zones de contact
- **Si vous le souhaitez**, suppression du service recouche et dépôt de linge propre et produits d'accueil en réception.
- **Suppression du matériel non indispensable** dans chaque chambre : chemin de lit, coussin, stylo, documentation...

DU CÔTÉ DE LA BLANCHISSERIE

- **Désinfection efficace du linge** (draps, serviettes, nappes...) : application de la température minimale recommandée (60°) min
- **Mise en place de protocoles spécifiques** en interne et avec nos fournisseurs (circulation et stockage du linge propre et sale).



BAR & RESTAURATION

Être attentif
pour mieux vous servir

EN CUISINE

- **Port du masque obligatoire** par toutes les équipes en cuisine
- Application stricte des **règles de sécurité alimentaire** déjà en vigueur dans tous les lieux Vacances Bleues
- **Renforcement des procédures de nettoyage** et désinfection

AU RESTAURANT & AU BAR

- Mise à disposition de **solution hydroalcoolique** à l'entrée du bar et du restaurant
- **Port des équipements recommandés** pour toutes les équipes en charge du service (buffet, bar & restaurant)
- **Adaptation du fonctionnement des restaurants et des bars :**
 - **réaménagement du mobilier** : 1 m entre 2 tables et 10 personnes maximum par table (famille ou amis)
 - **revue des capacités d'accueil** avec mise en place d'un élargissement des plages horaires ou de plusieurs services en fonction des lieux
 - au niveau des **buffets** :
 - du petit déjeuner au dîner, les **portions individuelles** sont privilégiées. Sinon, un service individuel sera assuré par le personnel Vacances Bleues afin d'éviter tout contact multiple.
 - **accès** matérialisé par un **marquage au sol** des mesures de distanciation, et si besoin **écran de protection en plexiglass** entre le barman et le client
 - le **port du masque** est **requis pour tous**, clients et équipes, lors des déplacements dans les espaces.
 - **au bar** : les consommations seront à déguster assis à une table (pas de consommation au comptoir).
- **Nettoyage** dès le départ du client avec **désinfection des tables et chaises**, et changement du nappage.



ACTIVITÉS & ANIMATIONS

Adapter nos prestations
avec la même passion

POUR LA SÉCURITÉ DE NOS ÉQUIPES & LA VÔTRE

- Mise à disposition des équipes d'animation Vacances Bleues de **matériel de protection** : masques, visières, solutions hydroalcooliques, essuie mains papier, désinfectant et lingettes à usage unique
- **Désinfection du matériel collectif** après chaque utilisation et entre chaque passation : enceinte, micro, accessoires...

AMÉNAGEMENT DES PROGRAMMES D'ANIMATIONS

- **Adaptation des programmes** afin de répondre aux mesures sanitaires :
 - **en journée, revue complète** du programme d'animation pour respecter les règles de distanciation sociales : découvertes touristiques, balades, randonnées, et toute activité sur le lieu de séjour le plus souvent possible en extérieur.
 - **en soirée** : adaptation des programmes dans le respect des mesures de distanciation, pour continuer à vous faire vivre des moments uniques à partager avec nos équipes, en famille ou entre amis.



NURSERY, CLUBS ENFANTS & ADOS

Veiller à la sécurité de vos enfants
et préserver la magie.

POUR LA SÉCURITÉ DE NOS ÉQUIPES & LA VÔTRE

- Port du masque **obligatoire** à l'intérieur du club par toutes les équipes d'animations et **conseillé à l'extérieur** (ou à remplacer par le **port de la visière**).
- Mise à disposition des animateurs Vacances Bleues de **matériel de protection** : masques, visières, solutions hydroalcooliques, essuie mains papier, désinfectant et lingettes à usage unique.
- Lors d'activité extérieure : mise à disposition de solutions hydroalcooliques pour les équipes et les enfants.



ADAPTATION DES ACTIVITÉS

- Mise en place d'un **affichage dédié** aux jeunes enfants sur les mesures d'hygiène et les consignes sanitaires
- **Accès aux locaux** de la nursery, des clubs enfants & ados :
 - **marquage au sol** pour matérialiser la zone d'accueil des enfants et la distanciation sociale tous les 1 m
 - **accès aux locaux limités** aux collaborateurs et aux enfants uniquement
- **Adaptation des capacités d'accueil** :
 - **en nursery** : accueil de 10 enfants maximum
 - **clubs enfants et ados** : nombre d'enfants déterminé sur chaque lieu. Selon l'affluence et les semaines de vacances, un planning d'inscription sera mis en place en début de séjour, afin de laisser la possibilité aux parents d'organiser leur semaine, tout en proposant des inscriptions au club plusieurs fois par semaine.
- **Adaptation du programme d'activités** :
 - **approche pédagogique** pour sensibiliser les jeunes enfants aux gestes barrières essentiels
 - revue du programme d'activités pour privilégier les **activités en petit groupe et en extérieur**
 - **réduction des jeux et matériels collectifs**
- **Renforcement du plan de nettoyage quotidien**, aération fréquente et désinfection des zones de contact et des jeux utilisés.



ESPACE FORME & PISCINE

Être exigeant
pour vous offrir des moments relaxants

POUR LA SÉCURITÉ DE NOS ÉQUIPES & LA VÔTRE

- Mise à disposition du personnel Vacances Bleues de solutions hydroalcooliques ainsi que de masques ou visières.
- **Nettoyage du matériel** d'activité aquatique, des appareils en salle de fitness ainsi que les tapis de sol avec produit ou lingettes désinfectants.

AMÉNAGEMENTS DES ESPACES FORME & PISCINE

- **Ouverture des piscines** dans le respect des règles sanitaires mises en place avec les autorités publiques, en particulier selon la **réglementation de l'Agence Nationale de Santé**.
- **Affichage sur les mesures d'hygiène** et sur les accès réglementés aux espaces Forme (bassins, sauna, bains à bulle, salles de fitness...)
- **Adaptation des accès** aux différents espaces et des activités :
 - **avant l'accès aux espaces** : passage obligatoire par une douche savonnée et par le pédiluve
 - **aménagement des espaces** afin de respecter les mesures barrières : 1 m entre chaque transat ou appareil de fitness, sens de circulation indiqué par un marquage au sol
 - **prêt de matériel aux baigneurs** : prêt limité et désinfection après chaque restitution
- **Revue des capacités d'accueil** des piscines (bassins et plages) et des autres espaces (salles de fitness, sauna...) :
 - nombre de personnes limité et affiché sur chaque lieu
 - selon l'affluence, mise en place d'un planning d'inscription pour que chacun puisse profiter des espaces
- Mise en place d'un **plan de nettoyage exceptionnel** :
 - désinfection des zones de contact
 - aération longue et régulière de tous les espaces



BIEN-ÊTRE & SOINS

Prendre soin de vous
en toute sérénité.

POUR LA SÉCURITÉ DE NOS ÉQUIPES & LA VÔTRE

- Mise en place d'une **plaque en plexiglass** devant la réception du Spa ou bien port du masque et de visière de protection en plastique par l'équipe de réception.
- **Pour chaque praticien / praticienne :**
 - **kit de protection individuelle** (masque jetable, gants jetables et visière de protection).
 - Attribution d'un **équipement individuel et personnel** (petit matériel, produits...) et mise en place de règles strictes de désinfection pour le matériel ne pouvant pas être individualisé.
 - **affectation d'une cabine de soin par praticien / praticienne**, dans la mesure du possible
 - **protocoles de soins** : en collaboration avec nos partenaires Bien-Être (Thalgo...), mise en place d'une formation spécifique de nos équipes et adapté aux mesures barrières.

PENDANT VOTRE VENUE AU SPA

- **Affichage spécifique** sur les mesures d'hygiène et de prévention des risques sanitaires, ainsi que les accès aux espaces. Mise en place d'un **plan de circulation au sol**
- **Espace d'accueil** : mise en place d'un protocole renforcé de **désinfection des zones de contact** (téléphone, ordinateur, terminal de paiement électronique, poignées de tiroirs, plan de travail et plexiglass...)
- **Espace d'attente** : espacement d'1 m entre les assises et suppression des magazines à disposition.
- **Kit hygiène à usage unique pour les clients**, en fonction des soins pratiqués (masque, mules, charlotte, slip...)
- **Tisanerie** : le libre-service est suspendu temporairement.
- **Produits en vitrine** : testeurs disponibles sur présentation uniquement par le praticien / la praticienne.

APRÈS VOTRE DÉPART, LE NETTOYAGE DES CABINES

- Mise en place de **règles de nettoyage renforcées entre chaque client** sur les équipements de travail et toutes les zones de contact.
- **Espacement des RDV** pour limiter les contacts et prévoir le temps nécessaire au nettoyage renforcé



SÉMINAIRES & BANQUETS

Vous assurer de notre professionnalisme pour réussir votre événement.

POUR LA SÉCURITÉ DE NOS ÉQUIPES & LA VÔTRE

- Mise à disposition de **solution hydroalcoolique** à l'entrée des salles
- **Port de masque de protection** pour les équipes en charge des pauses et du service auprès des clients (lors de la mise en place du buffet et pendant le service)

AMÉNAGEMENT DES SALLES DE SÉMINAIRES & DES PRESTATIONS DE BANQUET

- **Adaptation des capacités d'accueil** selon la taille de la salle, afin de respecter une distance d'1m entre chaque participant à un événement.
- **Organisation des espaces** en respectant les règles de distanciation sociale
 - **salle de séminaire** : espacement des rangs et des chaises de 1 m
 - **en formule banquet** : 1 m entre 2 tables, 10 personnes maximum par table
- **Mise en place d'un plan de circulation** entre les tables et/ou buffets afin de maintenir les distances tout en permettant l'organisation du travail du personnel Vacances Bleues en toute sécurité. Si besoin, marquage au sol.

NETTOYAGE DES SALLES DE SÉMINAIRE

- **Dès la fin du séminaire** : aération des salles, nettoyage des espaces et du matériel, désinfection de toutes les zones de contact.



MAINTENANCE

Vous garantir réactivité et sécurité,
dans toutes les interventions.

POUR LA SÉCURITÉ DE NOS ÉQUIPES & LA VÔTRE

- **Attribution d'un outillage individuel.** Pour l'outillage ne pouvant être individualisé, mise en place de règles strictes de désinfection entre chaque passation.
- Mise à disposition de **solutions hydroalcooliques**, essuie-mains, désinfectants et lingettes jetables.
- **Port d'une tenue de travail** renouvelée régulièrement. Si besoin, utilisation de combinaisons à usage unique.

INTERVENTIONS DE L'ÉQUIPE DE MAINTENANCE

- **Intervention en chambre ou appartement :** les interventions doivent s'effectuer en priorité en dehors de la présence des clients, et de manière individuelle.
- **En cas de dépannage urgent :** respect des mesures et gestes barrières. Si besoin, port d'un masque de protection.
- **Désinfection** des zones traitées après toute intervention de nos équipes.



INTERVENTION FOURNISSEURS

S'assurer du respect des protocoles de A à Z.

PROTOCOLE D'INTERVENTION DES FOURNISSEURS

- Pour toute livraison ou intervention de dépannage par un prestataire extérieur, transmission des consignes de sécurité mises en place par chaque fournisseur.
- Mise en place de balisage des zones d'intervention par le prestataire.

RÉCEPTION DES LIVRAISONS ALIMENTAIRES & NON ALIMENTAIRES

- Mise à disposition de **solution hydroalcoolique** à proximité de la zone de réception.
- **Accès aux locaux Vacances Bleues : identification d'une seule personne Vacances Bleues** dédiée à la réception des marchandises. Le livreur n'est pas habilité à rentrer dans nos locaux.
- **Respect des règles de distanciation** avec :
 - mise en place d'une zone de déchargement spécifique pour le livreur afin de maintenir la distance par rapport aux équipes internes.
 - organisation du stockage dans le respect des mesures d'hygiène.

TOURISME RESPONSABLE

Vacances Bleues,
une entreprise engagée.

Dès sa création en 1971, et tout au long de son histoire, VACANCES BLEUES a placé le sens des responsabilités au coeur de ses valeurs. Aujourd'hui plus que jamais, le **rôle positif** joué par l'entreprise vis-à-vis de son environnement et plus généralement son **impact** bénéfique sur la société, sont des **préoccupations centrales** pour nos équipes, nos clients et nos partenaires. Nos convictions portent nos actions au quotidien et sont guidées par les **valeurs** qui nous animent depuis **près de 50 ans** :

L'ESPRIT D'OUVERTURE



Créer du lien, s'ouvrir à la **nouveauté**, ouvrir nos équipes et nos portes à toutes les **générations**.

LE PLAISIR DU SERVICE



Être à l'écoute de nos **clients** pour mieux répondre à vos attentes, mettre toute notre énergie professionnelle au service de la **qualité**, de votre **accueil** et de votre **satisfaction**.

LE RESPECT DE L'HUMAIN



Savoir toujours être **attentif** et **sincère** envers nos équipes, nos clients et les **territoires** qui nous accueillent.

LE SENS DES RESPONSABILITÉS



S'engager dans des actions à caractère social, solidaire et environnemental. Croire en la valeur de nos équipes et dans leur capacité à rendre votre séjour toujours plus agréable.

L'EXIGENCE



Vous satisfaire au quotidien, à tous les niveaux, tous les jours, pour vous assurer un niveau de **prestation irréprochable**.





**INFORMATION
COVID-19**

LES BONS GESTES FACE AU CORONAVIRUS

WHAT TO DO IN THE FACE OF
THE CORONAVIRUS

**CHERS CLIENTS, NOTRE ÉTABLISSEMENT & NOTRE ÉQUIPE
S'ENGAGENT SELON LE PROTOCOLE SANITAIRE EN VIGUEUR
DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT À :**

DEAR GUESTS, TO PROTECT ONE ANOTHER, MANAGEMENT AND STAFF ARE COMMITTED
TO THE HEALTH PROTOCOL IN FORCE IN OUR ESTABLISHMENT.



**RESPECTER LE PORT
DES ÉQUIPEMENTS
DE PROTECTION
OBLIGATOIRES.**

RESPECT THE OBLIGATION
OF WEARING PROTECTIVE
EQUIPMENT.



**SE LAVER LES MAINS
RÉGULIÈREMENT.**

WASH THEIR HANDS
REGULARLY.



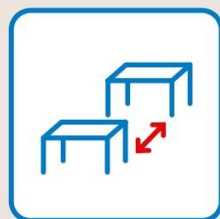
**NETTOYER LES TABLES
À LA FIN DE CHAQUE
SERVICE.**

CLEAN THE TABLES
AFTER EACH USE.



**METTRE À VOTRE
DISPOSITION DU GEL
HYDROALCOOLIQUE.**

PROVIDE YOU WITH
ALCOHOL-BASED
HAND SANITIZER.



**ASSURER UNE
DISTANCE D'1 M OU
PLACER DES ÉCRANS
ENTRE CHAQUE TABLE.**

ENSURE A DISTANCE
OF A METER OR PLACE
SCREENS IN BETWEEN
EACH TABLE.



**AUGMENTER LA
FRÉQUENCE DU
NETTOYAGE DES
SURFACES, USTENSILES,
LOCAUX, ÉQUIPEMENTS,
SUPPORTS...**

INCREASE CLEANING
FREQUENCY OF SURFACES,
UTENSILS, LOCAL,
EQUIPMENT, SUPPORTS...



**UTILISER LES PRODUITS
DE NETTOYAGE ET DE
DÉSINFECTION PRÉCONISÉS
PAR LES AUTORITÉS
COMPÉTENTES.**

USE CLEANING AND DISINFECTANT
PRODUCTS RECOMMENDED BY
COMPETENT AUTHORITIES.

ADOPTÉZ LES BONS GESTES : POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

DO THE RIGHT THING: TO PROTECT YOURSELF AND OTHERS

CHARTRE STOP-COVID

*Des lieux à retrouver
& des liens à renouer*



VACANCES
BLEUES

Des lieux & des liens