

PROTOCOLE ET MESURES DE PRÉVENTION COVID-19



INDEX

1. INTRODUCTION	2
2. MESURES DE PRÉVENTION POUR LES CLIENTS	2 - 6
a. CAPACITÉ ET SÉCURITÉ	2
i. Consignes générales de sécurité	2
b. HYGIÈNE ET DÉSINFECTION	2, 3
i. Consignes générales d'hygiène et de désinfection	3
c. MESURES DE PRÉVENTION PAR ESPACES	3 - 5
i. Réceptions et espaces publics communs	3
ii. Vestiaires et toilettes	3
iii. Gymnase salle d'activités et paddle-tennis	4
iv. Espaces thermaux	4
v. Cabines de soins	4
vi. Boutique	4
vii. Bar, restaurants et cuisines	5
d. NOS EAUX THERMALES	5, 6
3. MESURES DE PRÉVENTION POUR LES TRAVAILLEURS	6, 7
4. SUIVI ET CONTRÔLE	7
5. ANNEXE	8

PROTOCOLE ET MESURES DE PRÉVENTION COVID-19

1. INTRODUCTION

À Caldea, votre bien-être, votre santé et votre sécurité sont nos priorités.

Comme vous le savez, il existe un risque pour la santé publique autour du coronavirus SARS-CoV-2, raison pour laquelle nous surveillons la situation et appliquons des mesures préventives. Habituellement et par norme, nous avons toujours suivi les protocoles les plus extrêmes concernant l'hygiène, le nettoyage et la désinfection de nos espaces, mais, compte tenu de la situation et, conformément aux instructions des autorités sanitaires, nous avons intensifié nos efforts pour contenir la propagation du virus.

2. MESURES DE PRÉVENTION POUR LES CLIENTS

Ce seront les mesures de prévention visant à protéger les personnes utilisant nos installations :

a. CAPACITÉ ET SÉCURITÉ

Afin de garantir la distance de sécurité minimale, la capacité sera limitée. Nous vous recommandons de vous tenir à au moins 1,5 m des autres personnes..

Notre personnel est équipé d'un masque et tous les clients de Caldea doivent utiliser le masque en dehors des espaces aquatiques.

Consignes générales de sécurité

- Nous mettrons en place des affiches informant de l'obligation de respecter une distance de sécurité et de respecter des mesures d'hygiène et de protection.
- Le personnel de tous nos spas sera équipé d'un masque. Chacun des postes de travail sera correctement protégé par des écrans en cas de contacts fréquents et étroits avec d'autres personnes. Nos masseurs seront équipés d'un masque écran FFP2, d'un masque chirurgical et d'une blouse jetable.
- Vous devrez utiliser votre masque dans les espaces communs (réception, couloirs, hall, vestiaires, boutique, etc.). Pour accéder à l'intérieur du spa nous vous remettrons un masque néoprène à usage obligatoire par les adultes (à partir de 12 ans), dans les espaces intérieurs, inclus dans le prix d'entrée. Le port du masque n'est pas obligatoire dans les espaces extérieurs (terrasses et bains).
- Le service clientèle pourra informer les clients des mesures préventives de Caldea et pourra directement agir en connaissance de cause et isoler un client présentant des problèmes respiratoires ou une température égale ou supérieure à 37,7 degrés.

b. HYGIÈNE ET DÉSINFECTION

Lavez-vous régulièrement les mains à l'eau et au savon ou avec un gel hydroalcoolique. Vous trouverez des distributeurs de savon et des désinfectants pour les mains dans les toilettes et à divers endroits du bâtiment.

Toutes les installations de Caldea seront complètement désinfectées afin de garantir la sécurité des clients et du personnel.

Consignes générales de nettoyage et de désinfection

- Nous placerons des distributeurs de savon et de gel hydroalcoolique dans les toilettes et dans différentes parties du bâtiment.
- La fréquence de nettoyage sera augmentée avec des détergents spéciaux, pour assurer une désinfection totale et appropriée de toutes les installations : les espaces de contact fréquent entre les personnes, ceux qui requièrent l'utilisation fréquente des mains et tous les espaces sensibles ou clos comme les entrées, les ascenseurs, les vestiaires et les toilettes, qui seront traités de manière cyclique. Une attention spéciale sera portée aux bouches d'aération, qui seront désinfectées avec des produits triple action : bactéricide, fongicide et virucide, sans danger aucun pour l'homme et l'environnement. La périodicité de nettoyage et de désinfection sera déterminée et pourra varier en fonction de l'affluence. Une désinfection également journalière et complète sera effectuée chaque nuit.
- Toutes les espaces seront ventilés quotidiennement.

c. MESURES DE PRÉVENTION PAR ESPACES

i. Réceptions et espaces publics communs

- Nous nous concentrerons de manière particulière sur le nettoyage et la désinfection de tous les espaces de contact fréquent avec les mains (interrupteurs, claviers, boutons d'ascenseurs, garde-corps, distributeurs automatiques, écrans tactiles, etc.).
- Nous équiperons ces espaces de savon et de gel hydroalcoolique, ainsi que de distributeurs de gants jetables.

ii. Vestiaires et toilettes

- Nous contrôlerons la capacité des vestiaires pour garantir la distance de sécurité.
- Un nouveau système indiquera les toilettes disponibles (1 sur 2) pour garantir la distance entre les clients. Ce système nous permettra également de nettoyer et de désinfecter en alternance, donc plus souvent.
- Les clients seront invités à laisser leurs serviettes dans les casiers.
- Les toilettes et les vestiaires des espaces communs seront équipés de savon, de gel hydroalcoolique, et de serviettes en papier jetables.
- Les toilettes seront entièrement et périodiquement nettoyées avec une solution désinfectante triple action : bactéricide, fongicide et virucide.
- Nous laverons tous les articles textiles comme les serviettes et les peignoirs de prêt à une température d'au moins 60°.

iii. Gymnase, salles d'activités et courts de paddle-tennis

- Nous limiterons la capacité du gymnase, des salles d'activités, de la piscine et des courts de paddle-tennis.
- La fréquence de nettoyage sera augmentée et nous assurerons une désinfection complète et appropriée de toutes les installations, en accord avec les normes générales de nettoyage de l'entreprise. Les machines et les appareils du gymnase doivent être séparés d'au moins un mètre et demi et désinfectés de manière appropriée, avant et après chaque utilisation.
- Nous utiliserons des éléments de signalisation spécifiques pour indiquer si le matériel a été correctement désinfecté et s'il peut être utilisé normalement.
- Le personnel du gymnase et tous les entraîneurs seront équipés d'un masque d'écran FFP2, d'un masque chirurgical, et d'une blouse jetable si nécessaire.

Voir ici le document complet des mesures de prévention du Club Caldea.

iv. Espaces thermaux

- Pour accéder aux espaces thermaux, il faut obligatoirement se doucher avec du savon.
- La capacité de toutes les installations thermales sera limitée, en particulier celles à capacité réduite (bains indo-romains, jacuzzis, vasques d'hydromassage, lagune extérieure, etc.).
- Dans les espaces thermaux, et ce jusqu'à nouvel ordre, les saunas et le hammam seront hors service jusqu'à autorisation de l'autorité sanitaire compétente.
- Les brassards flotteurs seront désinfectés de manière appropriée avant et après chaque utilisation.
- Sur la terrasse-solarium, les clients doivent protéger les transats avec une serviette, les désinfecter avant et après chaque utilisation, et respecter la distance d'1,5 mètres entre les transats.

v. Cabines de soin

- Les cabines, le mobilier et les instruments seront nettoyés et désinfectés avant et après chaque utilisation.
- Les masseurs et esthéticiennes seront équipés d'un masque écran FFP2, d'un masque chirurgical et d'une blouse jetable.
- Avant chaque massage ou soin, le client se douchera avec du savon et de l'eau (si c'est un service extérieur et qu'il n'a pas à rentrer dans les vestiaires où la douche est de toutes façons obligatoire). Si besoin est, il portera aussi un masque jetable que Caldea lui donnera.
- Nous utiliserons des serviettes et des draps jetables.
- Les soins beauté requérant l'utilisation d'appareils qui comportent un risque de contagion ne seront pas effectués.

vi. Boutique

- Pour accéder à la Boutique, vous devrez vous laver les mains avec le gel hydroalcoolique que vous trouverez dans les distributeurs automatiques.
- Au cas où vous essayeriez un vêtement, nous appliquerons le protocole de désinfection textile avec un produit prévu à cet effet.

vii. Bar, restaurants et cuisines

- Le personnel de la salle sera équipé de masques, veillant au respect des mesures d'hygiène et de la distance de sécurité
- Distributeurs de gel hydroalcoolique, de savon et de serviettes en papier jetables (rouleaux).
- La capacité sera limitée pour garantir la distance de sécurité, les tables seront placées à une distance de 2 mètres et le bar sera fermé. Les groupes seront limités à un maximum de 10 personnes, à condition que la distance interpersonnelle minimale de deux mètres puisse être respectée.
- Les tables seront équipées de nappes, de serviettes et de vinaigrier à usage unique.
- Nous intensifierons les procédures de nettoyage habituelles, en particulier concernant les éléments qui peuvent être touchés avec les mains. Ainsi, les tables chaises seront désinfectées avant et après chaque utilisation. Toutes les salles seront aérées.
- Nous nettoierons la vaisselle (verres, assiettes et couverts) à une température minimale de 60 degrés, avec les détergents et désinfectants habituels.
- Le personnel de la cuisine portera un masque, se coiffera et se couvrira d'un bonnet. Nous respecterons strictement les règles d'hygiène personnelle et appliquerons les règles d'hygiène lors de la manipulation et de la préparation des aliments.
- Aucune personne ne sera autorisée à entrer dans les espaces de manutention des aliments en dehors des heures de travail.

d. NOS EAUX THERMALES

Nous traitons nos eaux thermales avec des désinfectants à large spectre et doux pour la peau. Grâce au filtrage continu que nous appliquons, l'eau de nos lagunes est renouvelée tous les jours.

UNE SÉCURITÉ TOTALE LORS DU BAIN

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), l'utilisation de chlore suffit pour tuer les virus enveloppés tels que les coronavirus. La lumière U.V ajoute, quant à elle, une efficacité supplémentaire contre d'autres virus, bactéries et champignons.

- Nous traitons nos eaux thermales avec de la lumière U.V et du chlore, ce qui garantit une désinfection maximale et constante.
- Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), une concentration résiduelle de chlore libre $\geq 0,5$ mg / l dans l'eau pour un minimum de 30 minutes de contact à un pH $< 8,0$ est suffisante pour tuer les virus enveloppés comme les coronavirus. Par conséquent, un

virus enveloppé comme le Covid-19 se désactiverait même à des valeurs Ct plus faibles. La valeur Ct est le résultat de la concentration d'un désinfectant (le chlore libre par exemple) par le temps de contact avec l'eau désinfectée.

- La désinfection U.V élargit considérablement le spectre d'efficacité contre d'autres virus. La lumière ultraviolette a la capacité de détruire le génome des virus (ADN / ARN), bactéries et autres champignons, y compris les coronavirus. Les désinfectants standards sont efficaces contre le SRAS-CoV-2, mais nous ajoutons de la lumière U.V comme niveau de protection supplémentaire.
- Caldea teste habituellement et automatiquement les paramètres de son eau thermale. Ce système automatique contrôle les niveaux de chlore et de PH des eaux et injecte la quantité nécessaire de chlore et de régulateur de PH, afin que les paramètres soient corrects pour la santé, en respectant les réglementations officielles et en garantissant toujours au mieux la qualité d'eau. Par ailleurs, les paramètres de l'eau sont manuellement vérifiés deux fois par jour. Suivant la réglementation et dans un souci de transparence, les clients ont accès aux résultats.
- La circulation de nos eaux thermales se fait à travers des filtres en verre. Grâce à ce processus, toute particule présente dans l'eau est éliminée en même temps qu'a lieu une désinfection aux ultraviolets (U.V.C) qui élimine toutes les bactéries, les champignons et les virus présents.

3. MESURES DE PRÉVENTION POUR LES TRAVAILLEURS

Nous équipons tout le personnel de masques jetables.

Caldea a créé un manuel de conseils et de recommandations à suivre lors du retour au travail après la fermeture pour cause de Covid-19, garantissant ainsi la sécurité et la santé du personnel. Pour créer ce manuel, nous avons pu compter sur la collaboration de Mutuand, une entreprise andorrane spécialisée dans la prévention des risques professionnels.

- Pour chaque secteur de travail, nous avons fourni à l'équipe des fiches d'information qui rassemblent les mesures à suivre et des affiches informatives ont été créées pour leur rappeler les mesures les plus importantes à prendre.
- Nous avons fourni à tout le personnel un équipement de protection individuelle pour combattre le Covid-19 (masques, gants et gel hydroalcoolique) et nous avons placé des distributeurs de gel et des boîtes de mouchoirs jetables à l'entrée de tous les points de travail.
- Dans les espaces de contact avec du personnel avec les clients, nous avons installé des barrières de protection en méthacrylate. Nous avons établi une procédure de nettoyage avec des tensioactifs et une désinfection périodique et exhaustive. Toutes les surfaces sont nettoyées avec des désinfectants à action bactéricide, fongicide et virucide, en mettant l'accent sur celles avec un contact fréquent avec les mains ou les doigts : boutons de porte, poignées de porte, boutons d'ascenseur, garde-corps, etc.
- Les travailleurs présentant des problèmes ou des affections respiratoires, de la fièvre, ou tout autre type de pathologie, doivent en informer leur supérieur afin de rester à la

maison et ne pas venir au travail. Le personnel restant à domicile doit consulter son médecin traitant et respecter l'isolement jusqu'à la disparition des symptômes.

Voir ici le document complet sur les mesures de prévention pour les travailleurs.

4. SUIVI ET CONTRÔLE

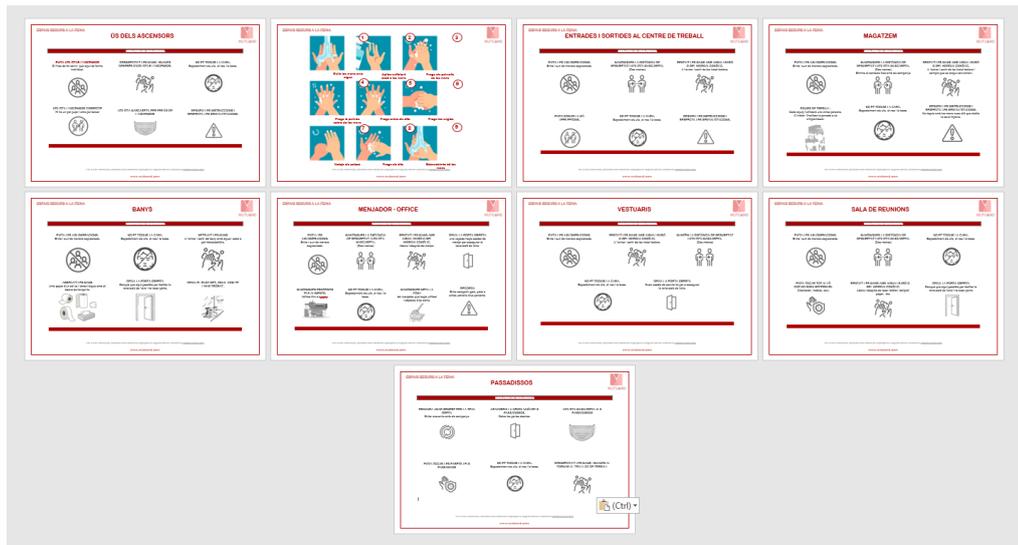
La Direction Technique et la Direction des Opérations effectueront un suivi et un contrôle périodique et exhaustif des tâches de nettoyage et de désinfection, et toutes les interventions seront consignées pour analyser les processus et éventuellement mettre en place des améliorations ou des mesures correctives. La Direction de Gestion des Personnes fera, quant à elle, le suivi des mesures de prévention pour les travailleurs.

Ces mesures pourront être modifiées au fur et à mesure de l'évolution de la situation du Covid-19, et représenteront toujours le souci principal de l'entreprise dans sa politique de participation à la maîtrise de la pandémie.

Date de dernière modification: 24/6/2021

6. ANNEXE

Signalisation travailleurs (Mutuand)



- OMS. Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331638/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf>
- OMT – Sector turístic i COVID-19. <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>
- GOVERN D'ANDORRA – Avís de l'11-4-2020 de mesures excepcionals per fer front a la infecció pel nou coronavirus (SARS-CoV-2) referents a les instruccions i recomanacions organitzatives per a les pensions. https://www.bopa.ad/bopa/032054/Pagines/GV20200421_20_38_09.aspx
- GOBIERNO DE ESPAÑA – Ministerio de Sanidad. COVID-19. Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico. <https://turismo.gob.es/es-Novedades/Documents/Gu%C3%ADa%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20COVID19.pdf>