



Comfort Hotel Lille l'Union - Tourcoing

Mesdames, Messieurs, Chers clients,

Nous espérons que vous portez bien et que cette période de confinement n'a pas été trop difficile pour vous même et vos proches.

Nous préparons la réouverture de notre établissement à partir du lundi 25 mai et seront heureux de pouvoir vous accueillir à nouveau. Nous mettons tout en œuvre pour vous recevoir dans les meilleures conditions sanitaires dans ce contexte d'épidémie COVID-19.

Parce que depuis toujours, votre confort, votre santé et votre sécurité sont au cœur de nos priorités, le Comfort Hotel Lille l'Union a mis en place une Charte d'engagement :

## **VOUS ACCUEILLIR EN TOUTE SECURITE, UNE ABSOLUE NECESSITE**

Dès les premiers signes d'alerte, nous avons mis en œuvre plusieurs mesures préventives. Le Comfort Hotel Lille l'Union a mis en place des formations pour l'ensemble du personnel afin d'appliquer scrupuleusement toutes les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé, du Gouvernement Français et de Santé Publique France.

Les règles d'hygiène de notre hôtel ont été adaptées afin que nos équipes puissent travailler et vous accueillir en toute sécurité.

Une formation et des contrôles en continu pour nos équipes

- Le gérant veillera personnellement à la mise en œuvre des mesures de protection, la formation du personnel et le contrôle du respect des consignes ;
- La formation de l'ensemble du personnel aux nouvelles procédures en continu avec contrôle des connaissances ;
- L'affichage des informations de prévention et gestes barrière pour notre personnel et nos clients ;
- Le renforcement du protocole de nettoyage avec désinfectant pour les espaces communs tout comme pour les chambres, plusieurs fois par jour (notamment boutons ascenseurs toutes les 2 heures, poignées de portes, assises, tables, interrupteurs, sols...);
- Nous vous recommandons de porter un masque lorsque vous vous déplacez dans les lieux communs de l'hôtel.

- L'usage de l'ascenseur est limité à 2 personnes, le port du masque y est fortement recommandé.

Un accueil repensé pour votre sécurité.

***La salle de restaurant, salles de séminaire et bar sont fermés dans l'attente de l'évolution de la réglementation nationale.***

- Réservation :
  - Nous vous demandons de privilégier les réservations par e-mail : [reservation@comfortlilleunion.com](mailto:reservation@comfortlilleunion.com), site web ([www.comfortlilleunion.com](http://www.comfortlilleunion.com) ou [www.choicehotels.fr](http://www.choicehotels.fr) ) ou téléphone 0320703800.
  - Nous insistons pour que vous renseigniez bien votre adresse e-mail pour l'envoi de la facture lors de votre départ.
  - Nous ne pouvons que vous recommander le paiement de votre chambre à la réservation pour simplifier toutes opérations physiques à l'arrivée et au départ, nous vous enverrons la facture de votre séjour par e-mail après votre départ.
- Avant votre arrivée
  - Nous vous contacterons pour connaître votre heure d'arrivée et limiter les effets d'affluence,
  - Nous assurons l'aération des chambres 2 heures par jour au minimum,
  - Dans la mesure du possible, nous espaçons au minimum de 24 heures l'utilisation d'une même chambre, et le nettoyage des chambres respecte un protocole sanitaire très stricte que nous tenons à votre disposition.
  - Toutes les cartes-clés sont désinfectées à chaque usage,
- Dès votre arrivée
  - Nous mettons du Gel hydroalcoolique à votre disposition à l'accueil
  - Chaque réceptionniste porte un masque, dispose de gel hydroalcoolique, de lingettes désinfectantes pour son espace de travail et vous accueille derrière une plaque en plexiglass ou, à défaut, est protégé par une visière en plastique,
  - Une ligne marquée au sol en réception vous assure une distanciation sociale de 1m,
  - Pour limiter le nombre de contacts en réception, nous vous proposons :
    - De régler votre séjour, idéalement par carte bancaire, dont le terminal est nettoyé à chaque utilisation,
    - De commander vos petits déjeuners à livrer en chambre.
- Pendant toute la durée de votre séjour
  - L'affichage des informations et recommandations dans les espaces communs.
  - La matérialisation au sol pour respecter les distances de sécurité,

- La diminution du nombre d'assises à l'accueil en veillant à respecter une distance de 1 m. entre les assises,
  - L'application du protocole de nettoyage de la chambre dans le respect des procédures et usage des produits adaptés mis en place (désinfection, lavage des mains rigoureux et répétitif du personnel, ordre spécifique de passage pour assurer une désinfection optimale...)
  - Le système de climatisation de nos chambres est totalement individuel et il n'y a aucune communication et échange d'air avec les autres chambres.
- Au moment de votre départ
    - Une corbeille est mise à disposition pour déposer votre carte-clé, pour une désinfection avant chaque nouvel usage,
    - La facture de votre séjour sera envoyée directement par courriel.

Malgré toutes ces précautions, toutes vos demandes seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire. Nous vous remercions de votre compréhension.

Dans l'attente du plaisir de vous accueillir.

Jacques HOUSSIN  
Gérant