



## PROTCOLE D'HYGIENE – COVID-19 La Cheneaudière & Spa

*Dernière mise à jour : 29 novembre 2021*

Chers clients, chers amis

Nous nous réjouissons de pouvoir vous accueillir dans votre Cheneaudière.  
Afin que vous puissiez profiter en toute sécurité de votre séjour, nous avons élaboré un protocole d'hygiène, pour vous et pour les équipes à votre service.  
Nous sommes en contact permanent avec les autorités et actualisons constamment nos mesures sanitaires.

### **MESURES GENERALES**

#### **PASS SANITAIRE - COVID 19 :**

A partir du 29 novembre 2021, l'accès au spa, au restaurant et à sa terrasse sera soumis à la présentation du pass sanitaire avec QR code au format européen faisant apparaître l'un des 3 cas suivants :

- schéma vaccinal complet
- test PCR ou antigénique négatif de moins de 24 h
- le résultat d'un test PCR ou antigénique positif attestant du rétablissement de la Covid-19, datant d'au moins 11 jours et de moins de 6 mois.

Ce pass sanitaire sera demandé à toutes les personnes dès 12 ans.

- Nous nettoyons et désinfectons régulièrement nos espaces communs, en accordant une attention particulière aux zones de contact telles que les rampes d'escalier et les poignées de portes.
- Afin d'assurer une distance sociale d'au moins 1 mètre, nous avons prévu des marquages de distance aux accueils de la réception et du spa.
- Nous avons également mis en place des affichages distincts dans chacun des espaces afin d'attirer l'attention sur les exigences particulières le concernant.
- Nous avons mis à votre disposition des distributeurs de désinfectant dans tout l'hôtel.
- A la demande des autorités, veuillez porter votre masque de protection dans tout l'hôtel (en dehors de votre chambre) et à tout moment de votre séjour.

Dans les espaces de restauration, veuillez porter votre masque de protection jusqu'à votre table.

Dans l'espace bien-être, le port du masque est également obligatoire sauf sur votre transat/lit de repos ou pour aller dans les bassins et dans les saunas.

- Tout notre personnel, formé par nos soins aux mesures d'hygiène, sera également équipé de masques de protection qu'il portera en permanence.

L'équipe en cuisine portera en + des gants en nitrile et des charlottes/toques.

L'équipe d'entretien des chambres portera en + des gants en nitrile et des visières pour certaines tâches.

Suivant les soins, l'équipe des esthéticiennes pourront porter en + des visières, et après chaque massage, elles changeront de t-shirt.

### **#TousAntiCovid :**

Au restaurant et au spa, chaque client sera dans l'obligation de scanner le QR Code présenté à l'entrée afin de signaler sa présence via l'application gouvernementale #TousAntiCovid. Si un client ne dispose pas de smartphone ou de l'application (clients étrangers par exemple), il devra s'inscrire sur la 'fiche de rappel' papier fournie par nos soins. L'arrêté gouvernemental stipule dans ces termes précis : « Les responsables des établissements ont le devoir de refuser les clients qui ne voudraient pas signaler leur visite par l'un des moyens fournis. »

### **- À VOTRE ARRIVÉE**

- Nous serons heureux de prendre en charge vos bagages, mais nous ne serons malheureusement pas autorisés à rouler votre véhicule afin de ne pas infecter votre espace privé.

**- Dès que vous entrez dans l'hôtel, l'obligation de porter un masque s'applique ; Il conviendra également de vous nettoyer les mains avec du gel hydro-alcoolique qui sera à votre disposition.**

Si vous avez oublié votre masque, vous pourrez acheter un ensemble de masques jetables ou en tissu à la boutique de l'hôtel.

- Autant que possible, veuillez respecter la distance minimale de sécurité de 1 mètre entre chaque personne.

### **- À LA RECEPTION**

- Nous regrettons de ne pas pouvoir vous saluer par une poignée de main. Toutefois ne doutez pas un seul instant qu'un sourire se cache derrière nos masques car tout le monde sera très heureux de vous accueillir.

- Vos cartes de chambre seront désinfectées par nos soins. C'est avec plaisir que nous vous accompagnerons jusqu'à votre chambre.

### **- DANS LES CHAMBRES**

- Les chambres d'hôtel sont nettoyées et désinfectées dans des conditions strictes et sont inspectées par nos gouvernantes. Dans le cadre du nettoyage quotidien des locaux, les surfaces de contact et les zones humides seront également nettoyées plus fréquemment à l'aide d'un désinfectant de surface avec une action ciblée contre les virus (EN14476).

- Toutes les chambres ont été vidées de leurs objets de décoration (coussins, bibelots...) afin d'être certain qu'ils n'ont pas été contaminés par les clients précédents.

- Le linge de l'hôtel est nettoyé à 60°C et à l'aide de produits antiviraux.

- Nous vous demandons de bien vouloir quitter les chambres pendant le nettoyage.

- La mise à disposition des livrets d'informations pratiques en chambre n'est plus autorisée. Vous pourrez consulter ces documents sur l'application « Cheneaudière ».

**- Le soir, le service de couverture ne sera plus automatiquement effectué pendant la crise sanitaire afin d'éviter les passages dans votre chambre.** Ce service reste possible sur demande à l'aide du signal « Merci de faire ma chambre ».

## - **DANS LE SPA**

### **#TousAntiCovid :**

Au spa, chaque client sera dans l'obligation de scanner le QR Code présenté à l'entrée afin de signaler sa présence via l'application gouvernementale #TousAntiCovid. Si un client ne dispose pas de smartphone ou de l'application (clients étrangers par exemple), il devra s'inscrire sur la 'fiche de rappel' papier fournie par nos soins. L'arrêté gouvernemental stipule dans ces termes précis : « Les responsables des établissements ont le devoir de refuser les clients qui ne voudraient pas signaler leur visite par l'un des moyens fournis. »

### **Dans l'espace bien-être, le port du masque est également obligatoire sauf sur votre transat/lit de repos, ou pour aller dans les bassins et dans les saunas.**

- La totalité des équipements du spa est accessible.
- Durant la crise sanitaire, la tisanderie n'est plus autorisée.
- Tous les lieux communs, vestiaires, douches, toilettes, sols, équipements tels que saunas, lits chauffants... et toutes les surfaces de contact ainsi que les zones humides sont également nettoyées très fréquemment à l'aide de désinfectants de surface avec une action ciblée contre les virus.
- Tout le linge du spa est nettoyé à 60°C et à l'aide de produits antiviraux (EN14476).
- La qualité des eaux des différents bassins et équipements sont sous contrôle permanent de l'Agence Régionale de Santé.
- La carte des soins et massages est également adaptés aux normes sanitaires en vigueur.

**Pendant un soin ou massage, le port du masque est obligatoire.**

## - **AU RESTAURANT**

### - **#TousAntiCovid :**

Au restaurant, chaque client sera dans l'obligation de scanner le QR Code présenté à l'entrée afin de signaler sa présence via l'application gouvernementale #TousAntiCovid. Si un client ne dispose pas de smartphone ou de l'application (clients étrangers par exemple), il devra s'inscrire sur la 'fiche de rappel' papier fournie par nos soins. L'arrêté gouvernemental stipule dans ces termes précis : « Les responsables des établissements ont le devoir de refuser les clients qui ne voudraient pas signaler leur visite par l'un des moyens fournis. »

- Les restaurants restent ouverts selon les modalités habituelles.
- **- Veuillez porter votre masque de protection jusqu'à votre table.**
- Des distributeurs de désinfectant seront disponibles dans les zones d'entrées. Vous serez ensuite accueilli par notre personnel. S'il n'y a pas d'employé à l'entrée de la salle, veuillez patienter un court instant. Notre personnel vous conduira à votre table.
- Nous effectuerons le service équipés d'un masque de protection.

### **Pendant le petit déjeuner et le déjeuner (Pause gourmande) :**

- Le petit-déjeuner et déjeuner 'Pause-Gourmande' se tiendront en grande partie sous forme de buffets, soit en libre-service (contenant en bocaux individuels et hermétiques), soit assuré par nos équipes.
- Au déjeuner, la carte des boissons sera visible sur l'application « Cheneaudière » de votre smartphone. Si vous n'avez pas de smartphone, une carte à usage unique vous sera apportée sur demande. Cette carte sera jetée après votre départ.
- **Le port du masque est également obligatoire lorsque vous circulez dans la salle et autour des buffets.**

**Pendant le diner (ou déjeuner) au restaurant gastronomique :**

- La carte des mets et des boissons sera visible sur l'application « Cheneaudière » de votre smartphone. Si vous n'avez pas de smartphone, une carte à usage unique vous sera apportée sur demande. Cette carte sera jetée après votre départ.
- Les coordonnées demandées par nos soins et laissées par nos clients au moment de la réservation de table seront conservées et mises à la disposition de l'Agence Régionale de Santé ou de l'assurance maladie en cas de déclenchement d'un contact-tracing.

**- DEPART DE L'HÔTEL**

- Nous serons heureux de prendre en charge vos bagages, mais ne serons malheureusement pas autorisés à rouler votre véhicule afin de ne pas infecter votre espace privé.
- **Si plus de 6 personnes attendent déjà à la réception, ne rentrez pas à l'intérieur.**
- Nous vous prions de régler autant que possible votre prestation avec votre carte bancaire ou sans contact avec votre smartphone (Apple Pay et Android Pay accepté). Toutefois, nous acceptons toujours les espèces et Chèques Vacances ANCV. Les chèques bancaires ne sont plus acceptés.

**N**ous vous remercions pour votre participation à l'application stricte des mesures et règles d'hygiène afin que tous les hôtes puissent profiter pleinement et en toute quiétude de leur séjour.

**Si vous avez ressenti des symptômes tels que fièvre, toux, douleurs aux membres ou autres au cours des 14 derniers jours avant votre arrivée, nous vous demandons d'annuler ou de repousser votre séjour.**

Dans ce cas, les frais d'annulation sont généralement couverts par l'assurance 'annulation voyage' de votre carte bancaire. Jusqu'à 5 jours avant votre arrivée, une annulation gratuite par notre intermédiaire est bien sûr possible. Après cette date, les frais d'annulation confirmés seront facturés. Veuillez également nous informer au plus vite de symptômes que vous pourriez voir apparaître après votre départ.

Nous nous ferons un plaisir de répondre à toutes vos questions supplémentaires. Nous vous remercions pour votre compréhension et pour votre contribution à l'application de ces nouvelles mesures.

Marie & Nicolas Decker,  
Jean-René Grau,  
et toute l'équipe de La Cheneaudière



*Dernière mise à jour : 29/11/2021*