



Fairmont
LE CHÂTEAU FRONTENAC

FOIRE AUX QUESTIONS

Ligne directe de l'hôtel : +1 (418) 692-3861

Fairmont Le Château Frontenac est heureux de pouvoir vous accueillir.

Vous nous avez tous manqués et nous sommes ravis d'accueillir à nouveau nos amis, notre famille et notre communauté à l'hôtel. Comme toujours, notre priorité absolue est de prendre soin de vous. Pour en savoir plus sur les mesures rigoureuses que nous prenons pour protéger nos précieux clients et employés, visitez le site Web www.ALLStayWell.com/fr/

RESTAURANTS

- **Le Bistro Le SAM** est présentement ouvert pour le service en salle à manger (avec distanciation physique) du dimanche au jeudi de 11h30 à 21h pour le lunch et le souper ainsi que les vendredis et samedis de 11h30 à 22h. Le Bistro Le SAM offre une cuisine bistro réinventée dans une ambiance conviviale. Réservation en ligne, [cliquez ici](#).
- **Le Bar 1608** est ouvert tous les jours de 17h à 23h. Il offre des cocktails créés par notre talentueuse équipe de mixologues et un menu léger à la carte.
- **Le restaurant Place Dufferin** est présentement ouvert pour les petits déjeuners à l'assiette, tous les jours de la semaine de 7h à 10h30 et les samedis et dimanches de 7h à 11h00. Réservation en ligne, [cliquez ici](#).
- **Le Café Starbucks** sera ouvert tous les jours de 7h à 17h dès le 10 juillet.
- **Le Service à l'étage** est disponible tous les jours de 7h à 22h.
- **L'Heure du thé** sera à nouveau disponible tous les samedis de l'été à partir du 11 juillet dès 14h. Réservation en ligne, [cliquez ici](#).
- **Le Restaurant Champlain** avec Stéphane Modat aux commandes rouvrira ses portes (avec distanciation physique) à compter du 16 juillet. Il sera ouvert les jeudis, vendredis et samedis de 18h à 21h. Le **brunch** du Champlain (à l'assiette) sera quant à lui de retour au mois d'août. Le restaurant Champlain offre une expérience culinaire unique à la découverte d'une nouvelle cuisine québécoise signée Stéphane Modat, nommé Chef de l'année 2019 aux Lauriers de la gastronomie québécoise. Réservation en ligne, [cliquez ici](#).
- **Les Glaces du Château** (bar laitier avec accès par la terrasse Dufferin) sont ouvertes tous les jours de 11h à 21h.

Pour effectuer une réservation ou pour plus d'informations, contactez-nous au 418-692-3861.

CLUB FRONTENAC et SPA

- **La Piscine**, de l'hôtel demeure fermée jusqu'à nouvel ordre. Informez-vous à la réception ou au comptoir des concierges pour connaître les autres options de baignade.
- **Les bains vapeur et le bain tourbillons** de l'hôtel demeurent fermés jusqu'à nouvel ordre.

- **Le Centre de conditionnement physique** rouvrira ses portes au Salon Haldimand (niveau terrasse) à partir du 4 juillet.
- **Le Moment Spa Château Frontenac** rouvrira ses portes dès le 11 juillet.

ACTIVITÉS EXPÉRIENCE CHÂTEAU FRONTENAC

- Les activités Expérience Château Frontenac seront disponibles à partir du 1^{er} juillet 2020. Notre équipe a mis sur pied toute une série d'activités pour tous les goûts et pour toute la famille. Informez-vous à la réception pour connaître les activités offertes et l'horaire.

AUTRES SERVICES

- **Les visites guidées** seront offertes à partir du 1^{er} juillet.
- **Un concierge** est disponible pour vous aider à organiser votre séjour dès maintenant.
- **Fairmont Or**, son lounge et ses services de conciergerie seront disponibles tous les jours à partir du 10 juillet.
- **Les boutiques de l'hôtel** sont ouvertes selon un horaire variable.

*Veuillez noter qu'en raison de la situation actuelle qui évolue très rapidement, les horaires mentionnés pourraient être sujets à changement sans préavis.

FOIRE AU QUESTIONS

Quelles mesures prenez-vous pour que la réouverture des hôtels soit sécuritaire?

Il y a longtemps déjà que nous établissons sans cesse de nouveaux repères en matière d'excellence au sein de notre industrie, et la situation actuelle n'échappe pas à la règle. En réponse à la pandémie de COVID-19, nous nous sommes associés aux meilleurs experts pour mettre en œuvre de nouvelles normes de sécurité ainsi que des procédures et protocoles opérationnels améliorés qui comptent parmi les plus rigoureux du secteur de l'hôtellerie.

Pendant le séjour des clients, à chaque point de contact, des mesures rigoureuses sont prises pour protéger ces derniers et nos employés, notamment le respect de la distanciation physique, un contrôle obligatoire pour tous les clients et employés, ce qui peut comprendre la prise de la température, la distribution de masques aux clients et le port du masque par tous les employés; une « période de repos » de 48 heures pour les chambres occupées après le départ des clients, une augmentation de la fréquence de nettoyage et de désinfection, ainsi qu'une attention accrue portée aux zones les plus touchées et l'utilisation continue de produits désinfectants homologués par la Environmental Protection Agency (EPA) des États-Unis qui se sont avérés efficaces pour prévenir la transmission de la COVID-19. Le respect des normes à court et à long terme est assuré par une formation pratique offerte à tous les employés, un comité de déploiement sur place et un programme d'audit officiel validé par ALLSAFE, la nouvelle référence mondiale en matière de propreté.

Nos nouvelles normes opérationnelles ont été élaborées et approuvées par une équipe de conseillers experts parmi lesquels figurent Bureau Veritas, un chef de file mondial en matière de tests, d'inspections et de certification, Amesh Adalja, Ph. D., chercheur principal au Johns Hopkins University Center for Health Security et associé à la Infectious Diseases Society of America, Ruth Petran, Ph. D., scientifique alimentaire certifiée (CFS) et scientifique principale en salubrité des aliments et en santé publique pour Ecolab, un chef de file mondial en nettoyage et en hygiène, de même que des conseillers de confiance du Center for Disease Control (CDC). Elles ont pour but l'optimisation de l'efficacité de la prévention de la propagation de tous les virus et agents pathogènes, y compris le virus responsable de la COVID-19.

Quelles mesures de sécurité prenez-vous dans les espaces publics?

Les mesures mises en place comprennent, mais ne se limitent pas à : contrôle obligatoire pour tous les clients et les employés à leur arrivée, ce qui peut inclure une prise de la température, masque obligatoire pour tous les employés, mise à disposition de distributeurs de désinfectant pour les mains dans les endroits clés de l'hôtel, modification de l'emplacement des sièges, supervision des files d'attente et révision à la baisse du taux d'occupation maximal pour favoriser la distanciation physique, pose d'affiches et de marqueurs pour assurer le respect des protocoles de santé et de sécurité dans les aires publiques, augmentation de la fréquence de nettoyage et de désinfection avec des produits désinfectants homologués par l'EPA qui se sont avérés efficaces pour prévenir la transmission de la COVID-19, attention accrue aux zones les plus touchées, affichage des horaires de nettoyage.

Quels changements apportez-vous aux chambres?

Les changements apportés comprennent, mais ne se limitent pas à : réorganisation des objets qui se trouvent dans les chambres, « période de repos » entre les séjours suivie d'un nettoyage et d'une désinfection avec des produits désinfectants homologués par l'EPA qui se sont avérés efficaces pour prévenir la transmission de la COVID-19, service d'entretien ménager tous les trois jours et vérification quotidienne du bien-être dans le cas des prolongations, aucun service d'entretien ménager pendant que les clients sont dans la chambre.

Quelles mesures de sécurité prenez-vous dans les restaurants?

Nos mesures de sécurité comprennent, mais ne sont pas limitées à : mise à la disposition des clients de désinfectant pour les mains, de masques et d'une pochette pour ranger les masques pendant le repas à l'accueil, contrôle obligatoire pour tous les clients, ce qui peut inclure une prise de température, organisation des sièges pour favoriser la distanciation physique, utilisation de menus jetables, changement ou désinfection des articles et désinfection des points de contact sur les tables entre chaque client, augmentation de la fréquence de nettoyage et de désinfection de la réception et de l'aire de préparation des aliments avec des produits désinfectants homologués par l'EPA qui se sont avérés efficaces pour prévenir la transmission de la COVID-19, port du masque et des gants par tous les employés du restaurant, autant à la réception que dans l'aire de préparation des aliments.

Que se passera-t-il si un client a une température trop élevée?

Tout client dont la température est plus élevée que la normale au moment du contrôle aura la possibilité de retourner à la maison. Si cette option n'est pas possible, l'hôtel mettra en place des protocoles d'isolement volontaire pour le client et ses compagnons de voyage.

Effectuez-vous un suivi de l'état de santé des employés?

Nous surveillons de près le bien-être de nos employés. Les employés qui ont des symptômes caractéristiques ne doivent pas se présenter au travail et sont tenus de communiquer avec leur professionnel de la santé afin d'être évalués avant leur retour au travail. On demandera à tout employé dont la température est plus élevée que la normale au moment du contrôle de retourner à la maison, de surveiller de près ses symptômes et de communiquer avec l'équipe Talent et culture afin de déterminer à quel moment il pourra retourner au travail en toute sécurité.

Y a-t-il eu des cas confirmés de COVID-19 dans les hôtels?

À l'heure actuelle, nous n'avons pas de cas de COVID-19 confirmés parmi nos employés ou nos clients. Au besoin, nous avons un ensemble détaillé de procédures d'exploitation à suivre advenant un cas présumé de maladie contagieuse (de toute nature) et nos équipes sont prêtes à gérer de telles situations. Nous avons également le soutien d'un réseau mondial d'experts et nous communiquons régulièrement avec les autorités sanitaires locales pour prendre des décisions éclairées en cas de diagnostic confirmé.

Si je dois quitter, quelle est votre politique d'annulation?

Les clients qui ont réservé à un tarif flexible peuvent modifier ou annuler leur réservation sans pénalité sur le site all.accor.com. Les clients qui ont réservé à un tarif non flexible directement auprès d'Accor et qui avaient prévu séjourner dans l'un de nos hôtels avant le 30 juin 2020 inclusivement peuvent reporter leur réservation sans frais de modification (sous réserve de la disponibilité et des frais et conditions applicables) en communiquant directement avec l'hôtel. Ils peuvent également demander une note de crédit au montant total de la réservation qu'ils pourront utiliser ultérieurement au même hôtel. Les clients qui ont réservé par l'entremise d'un agent de voyage, d'une plateforme de réservation en ligne ou d'autres tiers doivent communiquer directement avec leur fournisseur de réservation pour obtenir de l'aide.