

Normes améliorées de nettoyage
des hôtels à l'échelle de l'industrie
**en réponse à la crise de la
COVID-19**

Safe Stay



 HOTEL ASSOCIATION OF CANADA
ASSOCIATION DES HÔTELS DU CANADA

**AHLA**
AMERICAN HOTEL & LODGING ASSOCIATION

Chers membres,

Personne n'aurait pu imaginer ce que l'année 2020 nous réservait lorsque nous avons fêté le début de ce nouvel an. En quelques mois seulement, notre industrie a subi des pertes et des fermetures sans précédent à l'échelle mondiale. La haute saison touristique au Canada est presque à nos portes, et nous tournons le regard vers la reprise et vers des façons nouvelles et novatrices d'accueillir les visiteurs dans nos hôtels encore plus propres et sécuritaires.

Afin de réagir aux nouveaux enjeux créés par la pandémie de la COVID-19 et de répondre aux nouvelles attentes en matière de santé et de sécurité, l'Association des hôtels du Canada s'est associée à l'American Hotel & Lodging Association (AHLA) pour lancer le programme Safe Stay. Cette nouvelle initiative vise à assurer un séjour sécuritaire aux clients en mettant l'accent sur l'amélioration des pratiques de nettoyage des hôtels, des interactions sociales et des protocoles en milieu de travail, tout en assurant la transparence pendant toute la durée du séjour des visiteurs. Il est prévu que le programme Safe Stay changera les normes de l'industrie hôtelière, ainsi que les attentes et les comportements des clients et des employés des hôtels à cet égard, afin d'insuffler à la clientèle un sentiment de confiance quant à la propreté et à la sécurité de l'hébergement lorsque les voyages seront de nouveau possibles.

Cette initiative représente une nouvelle approche d'attention et de transparence pour une industrie qui mise déjà sur la propreté. Les hôtels ont toujours respecté des normes rigoureuses de nettoyage et de sécurité. Grâce à Safe Stay, nous accroissons la confiance des consommateurs, car ces normes seront améliorées, conformément aux directives émises par les autorités en matière de santé publique, y compris l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) et les centres pour le contrôle et la prévention des maladies des États-Unis (CDC).

L'Association des hôtels du Canada est fière de collaborer avec l'AHLA ainsi qu'avec nos homologues des associations provinciales et d'autres intervenants clés pour contribuer ensemble à l'atteinte de notre objectif commun : redonner vie à notre industrie.

Nous avons hâte d'ouvrir grand nos portes et d'aller de l'avant.

Sincèrement,



Susie Grynol
President & CEO
Hotel Association of Canada



Chip Rodgers
President & CEO
American Hotel & Lodging Association

L'industrie hôtelière s'est engagée depuis longtemps à assurer la propreté de ses établissements et la sécurité de ses employés et de ses clients. Nous maintenons cet engagement pendant la crise actuelle de santé publique. Les lignes directrices qui suivent portent sur la santé et la sécurité et représentent les pratiques exemplaires de l'industrie hôtelière, conformément à l'Agence de la santé publique du Canada, pendant la phase de réouverture de l'économie. Ces lignes directrices et ces protocoles, qui évolueront en fonction des recommandations des autorités en matière de santé publique, devront être appliqués conformément aux lois fédérales, provin-



Santé des employés et des clients



Nomination d'un directeur de la propreté

Le directeur de la propreté est responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la tenue à jour d'un plan de propreté, et il veille à offrir la formation appropriée aux employés et à fournir une réponse immédiate aux questions des clients portant sur l'hygiène. Le directeur de la propreté veillera également à ce que votre établissement demeure conforme aux lois en vigueur, et il sera le point de contact pour toute interaction avec les organismes de santé.

- ❑ Nomination d'un directeur de la propreté
- ❑ Élaboration d'un plan de propreté
- ❑ Formation offerte aux employés



Élaboration d'un plan de propreté

Élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour en continu un plan de propreté. Ce plan servira de fondement aux efforts accrus déployés pour offrir aux clients un séjour dans un hôtel sécuritaire et propre. Ce plan doit présenter toutes les mesures prises pour désinfecter ou autrement modifier les aires de l'hôtel de façon à réduire les risques d'éclosion ou de contagion dans l'établissement. Le plan doit être mis à jour régulièrement en fonction des modifications apportées aux lois en vigueur, de l'information disponible ou des événements se produisant tant dans l'hôtel que dans les environs, ainsi qu'en fonction d'autres circonstances pertinentes. Assurez-vous que ce plan est à la

disposition de tout le personnel ainsi que des clients potentiels, auxquels il donnera le sentiment de sécurité nécessaire pour qu'ils se sentent à l'aise dans leur choix de séjourner à votre hôtel. Le plan de propreté comprendra un plan d'action à suivre lorsqu'un client ou un employé reçoit un diagnostic positif du coronavirus ou d'une autre maladie infectieuse

Conformément aux lignes directrices de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) et des Centers for Disease Control and Prevention (CDC) des États-Unis, il y a lieu de mener une [évaluation des risques](#) en milieu de travail afin de cerner les risques professionnels liés à la COVID-19. Des vérifications du bien-être de tous les employés, y compris des vérifications virtuelles de l'état de santé, doivent être effectuées conformément [aux lignes directrices de l'ASPC et des CDC](#) ou selon les exigences de la loi. Veuillez consulter la foire aux questions (en anglais seulement) intitulée « [General Business Frequently Asked Questions](#) » des CDC pour obtenir de plus amples renseignements sur les pratiques exemplaires relatives aux vérifications de l'état de santé des employés.

- ❑ Élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour un plan de propreté.



Lavage et désinfection des mains

[Les lignes directrices de l'Agence de la santé publique du Canada \(ASPC\)](#) régissent l'obligation qu'ont tous les employés d'hôtels de se laver et de se désinfecter

fréquemment les mains. La méthode privilégiée est le lavage des mains à l'eau savonneuse. En l'absence de savon ou d'eau, un désinfectant à base d'alcool est recommandé. Les distributeurs de désinfectant pour les mains doivent contenir un produit composé d'au moins 60 % d'alcool et, dans la mesure du possible, doivent pouvoir être utilisés sans contact. Selon les disponibilités, les distributeurs doivent être placés aux entrées réservées aux clients et aux employés ainsi que dans les zones où les clients et les employés sont en contact. Ces zones, en plus de viser la réception du hall d'entrée et les entrées des employés, comprennent également toutes les autres aires d'accueil de l'hôtel et les entrées des restaurants, les salles de réunion, les ascenseurs et le palier devant les portes des ascenseurs, les piscines, les salles d'exercice et les autres aires publiques de l'établissement.

Pour les employés :

- ❑ Se laver les mains fréquemment et utiliser un désinfectant pour les mains

Pour les employeurs :

- ❑ Placer des distributeurs de désinfectant aux entrées réservées aux clients et aux employés ainsi que dans les zones où les clients et les employés sont en contact



Affichage devant l'hôtel

Des affiches présentant des rappels sur l'hygiène et la santé doivent être installées dans les zones très achalandées de l'établissement, y compris dans le hall d'entrée avant. De plus, les membres du personnel en contact direct avec les clients (les employés de la réception, le personnel de vente, le concierge, le directeur général, les préposés à l'entretien ménager) doivent recevoir de la forma-

tion et/ou avoir accès à des ressources (p. ex., une FAQ) qui leur permettront de répondre avec confiance aux questions des clients concernant les politiques de l'établissement en matière de mesures préventives.

Pour les employeurs :

- ❑ Des rappels portant sur l'hygiène et la santé doivent être placés dans les zones très achalandées de l'établissement.
- ❑ FAQ pour les membres du personnel en contact direct avec les clients



Affichage dans les aires des employés

Des affiches doivent être installées dans la salle de pause des employés et dans la cafétéria, ainsi que dans d'autres secteurs où les employés se rendent fréquemment. L'affichage rappellera aux employés la manière appropriée de porter, de manipuler et d'éliminer les masques, d'utiliser des gants, de se laver les mains et d'éternuer, ainsi que d'éviter de se toucher le visage.

Pour les employeurs :

- ❑ Les affiches doivent être installées dans les zones où les employés se rendent fréquemment.



Préoccupations relative à la santé des clients et des employés

Les membres du personnel seront tenus de signaler immédiatement tout cas présumé de COVID-19 dans l'hôtel au directeur général ou à toute autre personne responsable. Le directeur général ou l'autre personne responsable a la re-

sponsabilité de signaler ces cas présumés aux autorités locales de santé communautaire.

Les employés présentant des symptômes associés à la COVID-19 doivent rester chez eux ou y retourner. Les employés qui, dans le cadre de leurs fonctions, remarquent qu'un collègue ou un client présente des symptômes associés à la COVID-19 doivent immédiatement communiquer avec un gestionnaire. Les hôtels doivent suivre les lignes directrices de l'ASPC à l'intention des employeurs et des entreprises, y compris enjoindre les employés de procéder à l'auto-isollement pendant la durée requise établie par l'ASPC, à compter du début de la manifestation des symptômes, et d'être exempts de symptômes pendant au moins trois jours sans médicaments avant de rentrer au travail. Des vérifications de la bonne santé de tous les employés, y compris la vérification physique de la température, sont recommandées dans les régions où les taux d'infection sont élevés.

Pour les employeurs :

- ❑ Signaler aux responsables des services de santé locaux les employés qui présentent des symptômes associés à la COVID-19.



Déclaration des cas

Les cas confirmés de COVID-19 doivent être signalés immédiatement aux autorités locales de santé communautaire conformément aux mesures appropriées recommandées par l'ASPC.

Pour les employés :

- ❑ Les employés présentant des symptômes associés à la COVID-19 doivent rester chez eux ou y retourner.

Pour les employeurs :

- ❑ Les employés présentant des symptômes associés à la COVID-19 doivent rester chez eux ou y retourner.
- ❑ Signaler aux responsables des services de santé locaux les employés qui présentent des symptômes associés à la COVID-19.
- ❑ Des vérifications de la bonne santé de tous les employés, y compris la vérification physique de la température, doivent être effectuées dans les régions où les taux d'infection sont élevés.



Équipement de Protection Individuelle

Conformément à l'ensemble des politiques de l'ASPC, des gouvernements provinciaux et des administrations municipales ainsi qu'aux politiques ministérielles, les masques doivent être portés lorsqu'ils sont imposés dans tous les espaces publics intérieurs afin d'assurer la sécurité de nos employés et de nos invités.

Responsabilités de l'employé

Lavage des mains

Tous les employés qui ne portent pas de gants de protection doivent suivre les directives de l'ASPC concernant le lavage des mains. Les employés doivent se laver les mains pendant au moins 20 secondes, ou utiliser un désinfectant lorsqu'il n'y a pas d'évier, après avoir utilisé les toilettes, éternué, nettoyé, fumé, mangé, bu, touché les articles d'un client (pièce d'identité, argent comptant, carte de crédit, carte-clé), pris une pause ou s'être touché le visage, et aussi avant un quart de travail et, au besoin, pendant la durée de leur quart de travail. Dans la mesure du possible, les employés doivent porter des gants pour plus de protection et pour contribuer aux efforts sanitaires. Une bonne hygiène des mains, conformément aux lignes directrices de l'ASPC, doit être suivie avant et après le retrait des gants.

COVID-19 : Formation

Tous les employés qui ont des contacts fréquents avec des clients (y compris ceux des services d'entretien ménager, d'aliments et boissons, des aires publiques, d'exploitation des hôtels, de sécurité, de voiturier, de portier et de chasseur, ainsi que la maintenance et l'ingénierie) doivent recevoir les directives et la formation sur les protocoles de sécurité et de désinfection relativement à la COVID-19, conformément aux recommandations de l'ASPC.

Équipement de Protection Individuelle

Les recommandations de l'ASPC, ainsi que les règlements fédéraux et locaux, imposent aux employés le port de l'équipement de protection individuelle (EPI) approprié. L'EPI, ainsi que la formation appropriée quant à son utilisation et à son élimination, doit être mis à la disposition de tout employé, sur demande.

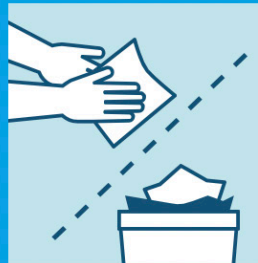
CONSEILS GÉNÉRAUX



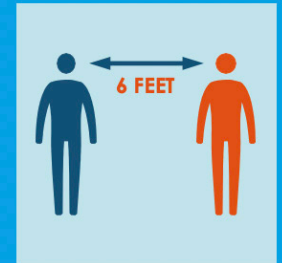
COUVERTURES FACIALES
DANS TOUS LES LIEUX PUBLICS INTERIEURS



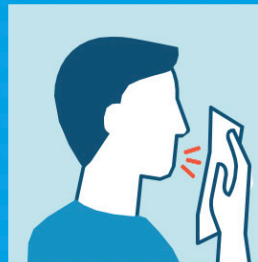
SE LAVER LES MAINS À L'EAU ET AU SAVON OU AVEC UN DÉSINFECTANT PENDANT AU MOINS 20 SEC.



SE SÉCHER LES MAINS AVEC UNE SERVIETTE JETABLE; NE PAS PARTAGER LES SERVIETTES.



SE TENIR À UNE DISTANCE SÉCURITAIRE DES AUTRES



TOUSSER OU ÉTERNUER DANS LE CREUX DU COUDE OU DANS UN MOUCHOIR. JETER LE MOUCHOIR.



NE PAS SE TOUCHER LES YEUX, LE NEZ OU LA BOUCHE AVEC DES MAINS NON LAVÉES.

Protocoles de nettoyage

Les produits et les protocoles de nettoyage doivent [comprendre des désinfectants dont l'efficacité contre les virus](#), les bactéries et d'autres pathogènes en suspension dans l'air ou à diffusion hémato-gène a été démontrée par l'ASPC. Pour plus d'information, veuillez consulter les lignes directrices des centres pour le contrôle et la prévention des maladies des États-Unis sur la [désinfection des bâtiments et des installations](#).



Espaces publics et aires communes

Le nettoyage et la désinfection doivent être effectués fréquemment (plusieurs fois par jour), en mettant l'accent sur les emplacements dont les surfaces dures et non poreuses sont souvent touchées, entre autres, les comptoirs de la réception, les bureaux des chasseurs, les ascenseurs et leurs boutons d'appel, les poignées de porte, les toilettes publiques, les machines distributrices, les machines à glace, les clés et verrous des chambres, les guichets automatiques, les escaliers roulants et leur main courante, l'équipement des gymnases, les chaises autour de la piscine et des espaces environnants, les surfaces des tables pour les repas et tous les secteurs où des chaises, bancs et divans sont à la disposition des employés et des clients.

- ▣ Nettoyer et désinfecter les surfaces dures et non poreuses plusieurs fois par jour.



Chambres

Les protocoles de nettoyage et de désinfection exigent qu'une attention particulière soit accordée aux articles touchés souvent et dont la surface est

non poreuse, dont les télécommandes de télévision, les sièges et poignées dans les toilettes, les poignées de porte et de mobilier, les robinets, les tables de nuit, les téléphones, les interrupteurs pour l'éclairage, les panneaux de contrôle de la température, les réveils-matin, les casiers à bagages et le revêtement de sol. La fréquence du nettoyage de la chambre pendant le séjour d'un client peut être modifiée en fonction des demandes du client.

Jetez tous les articles à usage unique fournis par l'hôtel qui ont été utilisés par le client pendant son séjour ou laissés par le client. Si des articles de soins personnels de consommation courante sont utilisés, le personnel de nettoyage doit, avant l'arrivée du prochain occupant, nettoyer et désinfecter toutes les surfaces fréquemment touchées dans la pièce, y compris tout article de toilette de consommation courante qui peut avoir été utilisé ou touché par les clients.

- ▣ Nettoyer et désinfecter les articles à surface dure et non poreuse dans les chambres.



Maintenance

Comme pour l'entretien ménager, les travaux de maintenance non urgents dans les chambres ne seront réalisés que lorsque la chambre ne sera plus occupée et qu'elle aura été nettoyée conformément aux normes post-occupationnelles. Si la maintenance doit être effectuée immédiatement dans une chambre occupée, l'hôtel doit avoir mis en place des protocoles visant à assurer la sécurité des membres du personnel et des clients. La

maintenance ne doit être effectuée que par un membre du personnel formé et désigné qui respecte les procédures de sécurité prescrites.

- ❑ Reporter des travaux de maintenance non urgents dans les chambres
- ❑ Si la maintenance doit être effectuée, des protocoles appropriés doivent avoir été mis en place.



Services de buanderie

Les draps, serviettes et autre linge de maison doivent être lavés conformément aux directives du CDC ou de celles de votre région, qui visent également le lavage de façon appropriée selon les instructions du fabricant. Le cas échéant, les articles seront lavés à l'eau la plus chaude possible et séchés complètement.

- ❑ Les draps, serviettes et autre linge de maison doivent être lavés conformément aux directives de votre région, qui visent également le lavage de façon appropriée selon les instructions du fabricant.
- ❑ Les articles seront lavés à l'eau la plus chaude possible et séchés complètement
- ❑ Les draps et serviettes souillés seront placés dans des sacs dans les chambres, afin d'éliminer tout contact non nécessaire pendant leur transport à la buanderie.



Ascenseurs des clients de l'hôtel

Les panneaux de boutons seront désinfectés à intervalles réguliers, y compris au début de chaque quart de travail du personnel d'entretien ménager, et régulièrement tout au long de la journée.

- ❑ Les panneaux de boutons doivent être désinfectés à intervalles réguliers



Aires des employés

Le nettoyage et la désinfection de toutes les zones dont les surfaces sont souvent touchées doivent être effectués conformément aux [directives de l'ASPC](#), y compris au moins deux fois par jour dans les zones très achalandées. L'accès aux postes de lavage des mains et aux produits désinfectants pour les mains doit être dégagé, et ces emplacements doivent être très visibles.

- ❑ Nettoyer et désinfecter toutes les zones dont les surfaces sont souvent touchées, conformément aux directives régionales.



Équipement partagé

Les outils et l'équipement partagés doivent être désinfectés après chaque quart de travail ou avant tout transfert à un nouvel employé.

- ❑ Nettoyer et désinfecter toutes les zones dont les surfaces sont souvent touchées, conformément aux directives régionales.



Protocole d'aseptisation des chambres

Dans l'éventualité d'un cas présumé de COVID-19, la chambre du client ne doit plus être louée et sera interdite d'accès. La chambre pourra être louée de nouveau uniquement lorsqu'un nettoyage et une désinfection en profondeur auront été effectués avec des [produits désinfectants](#) recommandés par l'ASPC comme étant efficaces contre les virus, les bactéries et d'autres pathogènes.

- ❑ Dans l'éventualité d'un cas présumé de COVID-19, la chambre du client ne doit plus être louée et les employés qui y seront entrés seront mis en confinement.
- ❑ La chambre pourra être louée de nouveau uniquement lorsqu'un nettoyage et une désinfection en profondeur auront été effectués.



Aliments et boissons

Les employés des services d'alimentation et de boissons doivent réduire les contacts en personne avec les clients et limiter le service de buffet, et les ustensiles et couverts seront également réduits afin d'accroître l'efficacité des procédures de désinfection.

Le service traditionnel en salle sera remplacé par une méthode de livraison sans contact. Le service de buffet traditionnel sera limité; toutefois, s'il est offert, les aliments seront servis par un préposé portant l'équipement de protection individuelle (EPI) approprié, et les ustensiles seront lavés et changés plus fréquemment. Le contrôle des portions sera accentué afin de prévenir l'exposition des aliments pendant de longues périodes.

Des écrans de protection contre les éternuements et la toux seront installés devant tous les étalages d'aliments. Le nombre des articles placés sur les tables, y compris les condiments, les ustensiles et couverts, les verres, les serviettes, etc., sera réduit afin de permettre une désinfection efficace entre chaque table. Pour certains segments, l'utilisation d'aliments préemballés et d'aliments à emporter sera le mode privilégié de service des aliments.

- ❑ Réduire les contacts en personne avec les clients et limiter le service de buffet.
- ❑ Réduire le nombre d'articles sur les tables afin d'accroître l'efficacité des procédures de désinfection.
- ❑ Remplacer le service aux chambres par une méthode de livraison sans contact.
- ❑ Limiter le service de buffet traditionnel; là où il est offert, les aliments seront servis par un préposé portant l'EPI approprié.
- ❑ Accentuer le contrôle des portions afin de prévenir l'exposition des aliments pendant de longues périodes.
- ❑ Réduire le nombre d'articles placés sur les tables afin de permettre une désinfection efficace entre chaque table.

Éloignement physique



Éloignement physique et files d'attente

Les lignes directrices de [l'ASPC portant sur l'éloignement physique](#) recommandent de conseiller aux clients de maintenir une distance d'au moins deux longueurs de bras, ou deux mètres, entre eux et les gens qui ne voyagent pas avec eux, y compris dans toute zone d'attente des clients ou des employés. Ces zones doivent être balisées clairement afin d'assurer une distance physique appropriée et, dans la mesure du possible, d'encourager la circulation unidirectionnelle des clients par des entrées et des sorties marquées à cette fin. S'il y a lieu, les meubles du hall et d'autres espaces réservés au public seront disposés de manière à favoriser l'éloignement physique.

- ❑ Guests advised to practice physical distancing
- ❑ Areas clearly marked for physical distancing
- ❑ Encourage one-way guest flow with marked entrances and exits
- ❑ Reconfigure public seating areas to promote physical distancing



Chambres

Afin de réagir proactivement aux préoccupations individuelles des clients, les préposés à l'entretien ménager ne doivent pas entrer dans une chambre pendant un séjour, sauf sur approbation ou demande expresse du client, ou afin de se conformer aux protocoles de sécurité établis. Les préposés à l'entretien ménager doivent maintenir la pratique du nettoyage minutieux des chambres après le départ du client.

- ❑ Les préposés à l'entretien ménager ne doivent pas entrer dans une chambre pendant un séjour, sauf sur approbation ou demande expresse du client ou afin de se conformer aux protocoles de sécurité.



Salles de réunion et de congrès

La tenue de réunions, de congrès et de tout autre événement doit respecter les recommandations de l'ASPC et des régions, à savoir la distanciation physique, l'utilisation de masques, les services sans contact, les lignes directrices sur le nettoyage et la désinfection, la modification de l'aménagement et la limitation de la capacité. Assurez-vous de placer des affiches sur l'hygiène des mains, l'utilisation de masques et d'autres équipements de protection, ainsi que d'autres messages faisant la promotion de la distanciation physique. Toutes les réunions et tous les événements doivent se dérouler conformément aux lois locales et provinciales.

- ❑ Disposer la salle en tenant compte des principes d'éloignement physique entre les clients.



Services de réception, de conciergerie et de stationnement

Dans la mesure du possible, les réceptionnistes doivent respecter les principes d'éloignement physique, y compris l'utilisation d'un poste de travail entre chacun d'eux, afin d'assurer la séparation entre les employés. Dans la mesure du possi-

ble, on encourage l'enregistrement sans contact, y compris l'enregistrement et/ou le départ par application mobile et, si possible, le préenregistrement des groupes, afin de réduire l'achalandage dans le hall d'entrée et la file d'attente à la réception. De plus, les processus de paiement sans contact sont encouragés et, lorsque cette technologie n'est pas disponible, les employés doivent réduire les contacts avec les clients le plus possible.

Dans la mesure du possible, les options de stationnement par le client lui-même seront privilégiées. Si un service de voiturier est fourni, la désinfection des points de contact à l'intérieur du véhicule est requise.

- ❑ Utiliser un poste de travail sur deux pour assurer l'éloignement physique entre les employés.
- ❑ Préconiser des procédures d'enregistrement sans contact.
- ❑ Préconiser les processus de paiement sans contact.
- ❑ Réduire le plus possible les contacts entre les employés et les clients.
- ❑ Demander aux clients de stationner eux-mêmes leur véhicule.
- ❑ Service de voiturier : désinfecter les points de contact dans le véhicule.



Piscines et plages

La disposition des chaises doit laisser une distance d'au moins deux mètres entre les groupes de clients.

- ❑ Prévoir une distance de deux mètres entre les groupes de clients.



Aires des employés

Les principes d'éloignement physique entre les employés doivent s'appliquer dans les salles à manger des employés, les zones de contrôle des uniformes, les salles de formation, les espaces de bureau partagés et autres secteurs très achalandés, conformément aux recommandations

- ❑ Prévoir une distance de deux mètres entre chaque client ou groupe de clients.



Vérifications du système de ventilation et du système d'alimentation en eau

Après un arrêt prolongé, les propriétés devraient veiller à ce que les systèmes de ventilation fonctionnent comme il faut et assurent une qualité de l'air intérieur acceptable pour le niveau d'occupation actuel de chaque espace, conformément aux [lignes directrices des Centers for Disease Control and Prevention \(CDC\) des États-Unis](#). De plus, les évaluations des systèmes d'alimentation en eau des propriétés devraient être effectuées conformément aux [directives des CDC pour les systèmes d'alimentation en eau des bâtiments](#), lesquelles fournissent la marche à suivre détaillée pour rouvrir un système d'alimentation en eau après un arrêt prolongé.

- ❑ Il faut et assurent une qualité de l'air intérieur acceptable pour le niveau d'occupation
- ❑ Évaluer les systèmes d'alimentation en eau des propriétés



LISTE DE VÉRIFICATION AMÉLIORÉE DU NETTOYAGE DES HÔTELS À L'ÉCHELLE DE L'INDUSTRIE

PRÉOCCUPATIONS RELATIVES AUX CLIENTS

- Des éléments d'affichage sont placés bien en vue, y compris toute affiche relative à la distanciation physique requise, des marques au sol indiquant une distance de deux mètres (six pieds) dans les aires communes, y compris les ascenseurs, et les pratiques et politiques d'hygiène requises dans toutes les aires communes des employés et des clients.
- Lorsque la distanciation physique n'est pas possible, des vitrines de protection, des exigences relatives au port du masque ou des limites d'utilisation et des modifications de l'aménagement sont mises en place.
- Demander aux clients et aux visiteurs d'utiliser un désinfectant pour les mains et fournir des distributeurs, sans contact dans la mesure du possible, aux entrées principales des clients et dans les zones de contact.
- Un sac de commodités est fourni pendant l'enregistrement et contient des renseignements de sensibilisation sur la COVID-19, un désinfectant pour les mains et peut-être des masques et des gants (facultatif).
- Les clients entrent par des portes ouvertes ou automatisées ou qui sont actionnées manuellement par un employé (si possible).
- Les employés n'ouvrent pas les portes des véhicules des clients et il n'y a pas de service de voiturier, sauf sur demande ou dans des circonstances spéciales.
- Les clients qui demandent le service de prise en charge des bagages reçoivent de l'aide et le chariot à bagages est désinfecté après chaque utilisation.
- Si le port du masque est requis, l'hôtel place une affiche bien en vue, indiquant l'utilisation appropriée du masque.
- Prévoir un flacon pulvérisateur de désinfectant ou des lingettes dans chaque chambre pour les clients (facultatif).
- Les panneaux des boutons d'ascenseur sont désinfectés au moins une fois par heure, et un désinfectant pour les mains est placé à proximité des ascenseurs ou à l'intérieur de ceux-ci, et le nombre de personnes par ascenseur est limité.
- Les articles et commodités à usages multiples et superflus sont retirés des chambres.
- Les préposés à l'entretien n'entrent pas dans les chambres pendant un séjour, sauf sur demande spéciale ou dans des circonstances particulières (si possible).
- Le service à la chambre est adapté en fonction des protocoles de ramassage et de livraison, de la désinfection des couverts et des condiments à usage unique.
- Les services de restauration sont modifiés pour cesser les buffets libre-service, en utilisant plutôt un service de type cafétéria ou à emporter.

PRÉOCCUPATIONS RELATIVES AUX EMPLOYÉS

- Les employés reçoivent de l'information à l'égard de la COVID-19 et de tous les protocoles et procédures pour les clients.
- Les employés ont reçu de la formation sur les bonnes pratiques de nettoyage des mains et suivent les lignes directrices toutes les heures et après des activités comme l'utilisation des toilettes, le nettoyage, les repas et avant et après le début des quarts de travail.
- Les employés portent l'ÉPI approprié conformément aux réglementations provinciales ou locales et sont formés sur l'utilisation et la mise au rebut appropriées de l'ÉPI. Des masques et des gants ont été fournis aux employés au besoin.
- Les préposés à l'entretien doivent porter des masques et des gants, et le port de lunettes de protection est fortement recommandé.
- Les réunions du personnel se déroulent en respectant la distanciation physique appropriée (à l'extérieur, virtuellement ou dans d'autres endroits appropriés).
- Les employés sont invités à vérifier leur température avant leur quart de travail et à ne pas se présenter au travail s'ils se sentent malades. On demande aux employés s'ils présentent des symptômes de la COVID-19 (dossier médical confidentiel).

PROTOCOLES DE NETTOYAGE

- La fréquence du nettoyage et de la désinfection dans tous les espaces publics, en mettant l'accent sur les surfaces souvent touchées, est accrue.
- Des protocoles de nettoyage et de désinfection approuvés par l'EPA sont en place pour nettoyer les chambres, en portant une attention particulière aux articles souvent touchés.
- Les chambres sont « scellées » ou des mécanismes et avis sont en place pour qu'il ne soit pas possible d'entrer dans les chambres propres entre les clients.
- Les draps et autre linge de maison sont lavés à haute température conformément aux directives des CDC, et le linge sale est placé dans des sacs ou un contenant dans la chambre afin d'éliminer tout contact excessif pendant le transport.
- Les chambres demeurent vacantes pendant 24 à 72 heures avant ou après le nettoyage (si possible).
- La fréquence du nettoyage et de la désinfection dans toutes les aires des employés où la circulation est intense, en mettant l'accent sur les salles à manger, les vestiaires, les toilettes et les cuisines des employés, est accrue.
- Les outils et l'équipement partagés sont désinfectés pendant et après chaque quart de travail ou avant tout transfert à un nouvel employé.
- L'utilisation du matériel de partage des aliments et des boissons, y compris le service partagé de café et de thé, a été interrompue (facultatif).
- Dans l'éventualité d'un cas présumé de COVID-19, la chambre du client ne doit plus être louée et doit être mise en quarantaine tant que le cas n'est pas confirmé ou infirmé. Dans le cas d'un cas positif, la chambre peut être louée à nouveau seulement après avoir fait l'objet d'un protocole de désinfection amélioré (conformément aux réglementations régionales, le cas échéant), lequel devrait être exécuté par un service tiers autorisé.
- La fréquence du remplacement du filtre à air et du nettoyage du système de CVC est accrue afin de maximiser la circulation d'air propre.
- On rappelle aux fournisseurs, aux chauffeurs de livraison et aux autres personnes d'entreprises tierces les exigences en matière de distanciation physique.

Remerciements

L'Association des hôtels du Canada (AHC) remercie l'American Hotel & Lodging Association et son conseil consultatif Safe Stay de l'avoir autorisée à adapter le contenu de ses Normes améliorées de nettoyage des hôtels à l'échelle de l'industrie en réponse à la crise de la COVID-19 afin d'en permettre la diffusion à l'industrie canadienne de l'hébergement.

Liens vers les lignes directrices provinciales portant sur la COVID-19

[Alberta Hotel & Lodging Association](#)

[Manitoba Hotel Association: Clean it Right](#)

[British Columbia Hotel Association](#)

[Saskatchewan Hotel & Hospitality Associations](#)

[Ontario Restaurant Hotel & Motel Association](#)

[Association Hôtellerie Québec](#)

[Hospitality Newfoundland and Labrador](#)

Références

1. [Agence de la Santé publique du Canada \(ASPC\)](#)
2. [Centers for Disease Control \(CDC\)](#)

hotelassociation.ca
info@hotelassociation.ca



Avis de non-responsabilité

L'information contenue dans les présentes a pour seul but de fournir à l'industrie hôtelière des conseils de première ligne en matière de santé et de sécurité pendant la phase de réouverture de l'économie.

Les renseignements qui y sont présentés proviennent de sources accessibles au public, y compris d'organismes fédéraux et d'entités gouvernementales, de sociétés membres ainsi que d'associations commerciales et de consultants de premier plan.

L'information contenue dans les présentes lignes directrices est de nature générale, et elle ne doit pas être considérée comme des conseils de nature médicale ou juridique ni comme des conseils en assurance ou des recommandations par des professionnels. Dans tous les cas, veuillez consulter des conseillers professionnels qui connaissent bien votre situation particulière avant de prendre une décision.

Nous avons pris toutes les précautions nécessaires pour veiller à ce que le contenu des présentes lignes directrices soit à jour et exact; toutefois, des erreurs peuvent se produire. L'AHLA et l'AHC ne sont aucunement responsables des erreurs ou omissions relatives à l'information contenue dans les présentes lignes directrices. Les renseignements présentés dans les présentes lignes directrices sont fournis tels quels, sans garantie d'exhaustivité, d'exactitude, d'utilité ou de rapidité de diffusion, et sans garantie, expresse ou implicite, de quelque nature que ce soit.

Les auteurs, contributeurs, administrateurs ou toute personne liée à l'AHLA ou à l'AHC ne seront pas redevables envers vous, ou envers quiconque, quant à votre utilisation de l'information contenue dans les présentes lignes directrices ni quant à quelque décision que vous prendrez ou à quelque mesure que vous adopterez relativement à l'information contenue dans les présentes lignes directrices, ni quant à tout dommage direct, indirect, particulier, exemplaire, punitif ou autre, de quelque nature que ce soit, dans le cadre d'une action recherchant notre responsabilité contractuelle, juridique, délictuelle ou autre relativement à l'utilisation ou à l'application des présentes lignes directrices. Certains liens des présentes lignes directrices mènent à des sites gérés par des organisations ou des entités sur lesquelles l'AHLA et l'AHC n'exercent aucun contrôle. Ces liens ne vous sont fournis qu'à des fins de commodité, et l'AHLA et l'AHC ne font aucune déclaration et n'offrent aucune garantie quant à l'exactitude, à l'utilité, à l'exhaustivité, à la pertinence ou à tout autre aspect de l'information présentée sur ces sites.