



Introduction

Cette fiche de conseils est destinée aux employeurs et aux travailleurs du secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Elle donne un aperçu des risques liés à la COVID-19 et des mesures de contrôle correspondantes.

Dans tous les cas, il faut suivre les conseils des [autorités de santé publique](#). Consultez également les plus récentes directives de l'[Agence de la santé publique du Canada \(ASPC\)](#), de l'[organisme de réglementation de la santé et de la sécurité](#) de votre province ou territoire et d'autres associations professionnelles concernées.

Envisagez de mettre en œuvre des pratiques générales de prévention de la COVID-19 comme indiqué dans « [Protégez vous et protégez les autres contre la COVID-19](#) ».

Pensez aux risques

Le risque de contracter la COVID-19 augmente dans les situations où les personnes travaillent dans des espaces fermés (avec une mauvaise ventilation), dans des lieux surpeuplés et en présence de personnes d'autres ménages. Le risque est plus élevé dans les environnements où ces facteurs incluent également des activités telles que des conversations avec des personnes trop proches, des chants, des cris ou une respiration lourde (par exemple, pendant l'exercice).

Travailler dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration expose les travailleurs à bon nombre des situations susmentionnées. La transmission de la COVID-19 pendant ces activités dépend du cadre, du nombre et des caractéristiques des personnes, de la proximité physique, de la durée et du type d'interactions, ainsi que de l'efficacité des mesures sanitaires mises en place.

Les employeurs doivent tenir compte des points suivants :

- Comment protéger les clients et les employés? Réalisez des évaluations des risques pour toutes les tâches professionnelles et les interactions avec le public. Mettez en œuvre des solutions pour rendre le lieu de travail plus sûr pour les employés et les usagers.
- De quel type d'environnement s'agit-il? Les environnements intérieurs peuvent accumuler les virus lorsqu'ils sont bondés ou mal ventilés. Dans les grands espaces avec de hauts plafonds et une bonne ventilation, le risque sera moindre.
- Avec combien de personnes chaque travailleur et chaque membre interagit-il, et quelle est la proximité des interactions physiques? Les risques de transmission augmentent en cas de contacts étroits et fréquents.
- Quel type d'interactions auront les employés? Les employés pourraient ne pas être en mesure d'éviter les interactions non essentielles en personne avec des gens qui ne font pas partie de leur ménage immédiat. Il faut former le personnel à garder la plus grande distance possible.
- Quelle est la durée des interactions? Les données indiquent que la propagation de personne à personne est plus probable en cas de contact prolongé. Formez les employés à faire en sorte que les interactions soient aussi brèves que possible.
- Les employés et les clients sont-ils souvent en contact avec des surfaces ou des objets fréquemment touchés? Retirez les objets du service ou modifiez les processus pour qu'ils soient sans contact et augmentez la fréquence du nettoyage et de la désinfection.
- Les masques faciaux sont-ils obligatoires pour les clients et les employés dans votre région? Le cas échéant, quand et où doit-on porter un masque (par exemple, le port du masque est obligatoire sauf pour boire ou manger)? Vérifiez les restrictions locales en matière de santé publique et faites les respecter dans votre établissement.
- Combien de personnes votre établissement peut-il accueillir en même temps? Suivez les restrictions de santé publique en vigueur dans votre région pour le nombre total de clients.
- Prévoyez-vous ou observez-vous des foules dans votre établissement? Réduisez votre capacité maximale ou apportez des changements opérationnels afin d'éviter les foules autant que possible. Pour plus d'informations, consultez les sites Web du [gouvernement fédéral](#) et des gouvernements provinciaux sur la santé publique.
- Le lieu de travail compte-t-il plusieurs employeurs? Les propriétaires de sites doivent s'assurer que tous les employeurs respectent les exigences locales en matière de santé publique. Les propriétaires doivent s'assurer que les employeurs comprennent leurs responsabilités.

Chaque lieu de travail est unique. Il est important pour les employeurs d'évaluer les risques de transmission de la COVID-19 sur leur propre lieu de travail et de mettre en place des mesures appropriées pour contrôler les risques en utilisant la [hiérarchie des mesures de contrôle](#) (c'est à dire l'élimination, la substitution, les mesures d'ingénierie, les mesures administratives, l'équipement de protection individuelle [EPI] et les masques non médicaux). Utilisez une approche à plusieurs niveaux pour mettre en œuvre la combinaison de mesures de contrôle des risques que vous avez choisie.



Envisagez de mettre en œuvre un plan de sécurité sur le lieu de travail afin d'établir et de mettre en œuvre des solutions pour les risques associés à la COVID-19. Le plan doit aborder autant d'aspects que possible. Révissez constamment le plan et mettez-le à jour.

Lorsque vous mettez en œuvre des solutions, utilisez les méthodes de [gestion du changement](#) (en anglais seulement) pour évaluer et suivre les impacts potentiels sur l'infrastructure, les processus déjà en place ainsi que sur la santé et la sécurité des travailleurs. L'utilisation de ce processus permettra d'éviter de créer de nouveaux risques dans le milieu de travail ou d'avoir un impact négatif sur les mesures de sécurité existantes.

Élimination et mesures d'ingénierie

Mettez en place ces mesures pour aider à prévenir la transmission de la COVID-19 sur le lieu de travail. Il faut en priorité s'efforcer d'avoir le moins de personnes possible sur le lieu de travail tout en maintenant les protocoles de sécurité.

- Mettez en place un programme de travail à domicile et rendez la participation obligatoire pour les employés qui n'ont pas besoin d'être physiquement sur place. Ils devraient travailler à domicile aussi souvent que possible.
- Prévoyez des postes de lavage des mains ou des distributeurs de désinfectant pour les mains (contenant au moins 60 % d'alcool) dans les zones à forte circulation comme les entrées (pour les employés et le public), les sorties, les comptoirs de service, les salles de repos, les ascenseurs, la réception, les entrées des restaurants et les zones de chargement des véhicules.
- [Ventilez](#) les espaces intérieurs de manière appropriée, plus l'espace est fermé, plus la ventilation sera nécessaire. Demandez conseil à un spécialiste en CVC sur les moyens d'augmenter la circulation d'air intérieur/extérieur par heure, de réduire ou d'éliminer l'air recyclé, et sur les options disponibles pour la filtration et la désinfection de l'air (par exemple, l'éclairage germicide UV de la pièce ou du système). Assurez-vous que les ventilateurs de circulation d'air ou de refroidissement ne dirigent pas le flux d'air d'une personne à l'autre.
- Modifier les zones d'attente. Placez des poteaux ou des marquages au sol, espacés d'au moins deux mètres (distance minimale de sécurité) dans toutes les directions pour maintenir les personnes à l'écart et indiquer où se tenir.
- Retirez du service tous les écrans d'information interactifs très utilisés, les écrans de divertissement et les jeux destinés à attirer les foules, ou désinfectez-les entre chaque utilisateur.
- Installez des barrières pour séparer les employés des visiteurs lorsque c'est possible et approprié, veillez à ne pas bloquer les voies de travail ou les sorties (c'est à dire les issues de secours). Les barrières doivent être de taille et de position appropriées pour empêcher les gouttelettes respiratoires d'être transportées d'une personne à l'autre. Nettoyez et désinfectez les barrières au moins une fois par jour.
- Voici des rénovations et des mises à niveau à envisager :
 - Installation de portes automatiques activées par le mouvement.
 - Installation de robinets automatiques activés par le mouvement de la main.
 - Installation de toilettes et d'urinoirs à chasse d'eau automatique.
 - Installation de distributeurs de savon, de serviettes et de désinfectant activés par les mains ou les pieds.
 - Mise à niveau des fontaines d'eau par des stations de remplissage de bouteilles.
 - Remplacement des surfaces molles par des surfaces dures, plus faciles à désinfecter (par exemple, remplacez la moquette par du carrelage, les bancs rembourrés par des bancs en bois ou en plastique).

Mesures administratives

Ces types de mesures réduisent les risques au moyen de politiques, de procédures et de formations. Elles s'appuient sur la gestion du personnel et sur sa conformité pour être pleinement efficaces. Appliquées correctement, elles peuvent minimiser la transmission du coronavirus. La COVID-19 peut être transmise par des personnes qui ne présentent aucun symptôme. Lorsque vous mettez en place des mesures, considérez que tout le monde est potentiellement infecté. La mise en œuvre et l'application de politiques visant à empêcher la propagation de la COVID-19 dans les hôtels, les motels et autres hébergements sont essentielles pour protéger les employés et le public. Assurez-vous de continuer à revoir et à mettre à jour les mesures administratives au fur et à mesure de l'évolution de la pandémie.



Eloignement physique et changements liés au personnel

- Créez et appliquez une politique d'éloignement physique pour vos opérations. Faites connaître ces exigences à tous les employés, entreprises et visiteurs.
- Rappelez au personnel et aux visiteurs de réduire au minimum les interactions personnelles non essentielles avec des personnes d'autres ménages (afin de diminuer les expositions potentielles à la COVID-19). Les interactions doivent être brèves et avoir lieu à la plus grande distance possible (au moins deux mètres).
- Les salles de réunion, si elles sont utilisées, doivent être configurées de manière à respecter la politique d'éloignement physique, c'est à dire espacez ou retirez les chaises, marquez des distances minimales sur les murs ou sur les planchers.
- Dans la mesure du possible, établissez des sens uniques de circulation (p. ex. lignes à la réception, escaliers distincts pour monter et descendre, dans les restaurants, les vestiaires).
- Limitez le nombre de personnes dans les toilettes. Configurez les installations de manière à espacer chaque lavabo, cabine et urinoir en mettant une unité sur deux hors service, si ces dernières se trouvent à moins de deux mètres les unes des autres.
- Réduisez le plus possible les contacts pour les employés qui se rendent au travail en simplifiant le processus au maximum (par exemple, évitez les foules aux horloges de pointage en étant flexible quant aux heures d'entrée et de sortie).
- Adaptez les effectifs quotidiens pour qu'il y ait le moins de personnes possible sur le lieu de travail (quand vous pouvez le faire de façon sécuritaire).
- Assurez vous que les personnes qui ont des responsabilités essentielles comme les superviseurs et les membres de l'équipe de premiers secours ou d'intervention d'urgence sont présentes à chaque quart de travail.
- Offrez une formation polyvalente aux employés afin qu'ils soient en mesure de remplacer leurs collègues en toute sécurité.
- Décalez les débuts de quarts de travail et les heures de pause afin de réduire le nombre de personnes aux débuts des quarts, dans les vestiaires et les salles de repos.
- Envisagez d'avoir des groupes d'employés (cohorte) qui travaillent aux mêmes horaires, et séparez les groupes autant que possible.
- Respectez les limites d'occupation des bâtiments recommandées par les autorités de santé publique.
- Continuez à organiser des réunions de sécurité et d'information, mais évitez autant que possible les rassemblements de personnes. Mettez en place la technologie pour organiser des réunions virtuelles. Si cette option n'est pas possible, rassemblez vous en petits groupes physiquement distants, de préférence en plein air ou dans de grands lieux bien ventilés.
- Réduisez le nombre d'objets partagés. Par exemple, attribuez les outils de nettoyage à un seul employé pour tout le quart de travail, et ne partagez pas les radios.
- Réduisez au minimum les contacts physiques étroits pour toutes les tâches professionnelles ou modifiez les pour qu'elles puissent être effectuées par une seule personne (si cela peut se faire de façon sécuritaire). Si cela n'est pas possible, formez tous les employés à [porter correctement des masques non médicaux](#) lorsqu'ils travaillent à moins de deux mètres les uns des autres et faites en sorte que l'interaction soit aussi courte que possible.
- Prévoyez comment les employés, les clients et les visiteurs maintiendront une distance physique pendant les évacuations d'urgence.
- Préparez vous à accepter des exceptions aux directives d'éloignement, par exemple pour toute personne portant secours à une personne en détresse, apportant les premiers soins ou pratiquant la réanimation cardio pulmonaire.
- Fournissez un service de blanchisserie pour les uniformes de travail ou exigez que les employés portent des uniformes ou des vêtements fraîchement nettoyés chaque quart de travail. Les vêtements doivent être mis en sac et lavés après chaque quart.
- Mettez en œuvre des politiques de congé flexibles pour tenir compte des travailleurs qui risquent de présenter une forme grave ou des complications de la maladie (c'est à dire les personnes âgées de plus de 60 ans, les personnes immunodéprimées, les personnes souffrant de maladies chroniques).
- Adoptez une politique souple pour les congés de maladie et envisagez d'apporter du soutien aux employés en



congé de maladie, en les encourageant à rester chez eux lorsqu'ils se sentent malades, même si les symptômes sont légers.

- Mettez en place une politique de protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement.
- Prenez toutes les mesures raisonnablement possibles, dans les circonstances, pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs en fournissant des renseignements, de la formation et de l'équipement de protection individuelle appropriés et en prenant des mesures de nettoyage et de désinfection adéquates.

Port du masque

- Mettez en place une politique de port du masque. Communiquez ces exigences à tous les employés, visiteurs et clients. Assurez vous que la politique est conforme aux recommandations des autorités locales de santé publique.
- La politique doit préciser quand et où le port du masque est obligatoire ainsi que le type de masque requis.
- Exigez que les employés portent correctement des masques bien conçus et bien ajustés au visage. Les masques doivent couvrir le nez, la bouche et le menton sans laisser de zones à découvert.
- Les personnes qui sont incapables de retirer le masque sans assistance ne doivent pas porter de masque.
- Informez les employés, les clients et les visiteurs des limites des masques. Expliquez que l'utilisation et l'élimination incorrectes des masques peuvent augmenter le risque d'infection.
- Pour certains clients, le fait de ne pas voir clairement le visage et la bouche de la personne peut causer des difficultés. Envisagez d'utiliser un masque transparent, le cas échéant, ou utilisez des instructions écrites.
- Formez le personnel et placez des panneaux rappelant aux visiteurs :
 - de changer leur masque s'il est mouillé ou souillé;
 - d'avoir avec eux des masques propres supplémentaires;
 - de conserver les masques réutilisables souillés dans un récipient absorbant l'humidité (lavez les masques avant de les réutiliser);
 - d'éviter de toucher l'extérieur du masque lorsqu'ils le portent ou le retirent (en touchant uniquement les courroies);
 - de se laver (ou se désinfecter) les mains avec de l'eau et du savon avant de mettre le masque et après l'avoir enlevé.

Le port adéquat du masque réduit le nombre de virus libérés dans l'environnement par les personnes infectées. La mise en place de politiques d'éloignement physique et de port du masque est un moyen efficace de minimiser la propagation de la COVID-19.

Formation des employés

- Fournir une formation sur la COVID-19 à vos employés, incluant au minimum les éléments suivants :
 - [Symptômes de la COVID-19](#) et ce qu'il faut faire quand on commence à avoir des symptômes
 - Ce qu'il faut faire pour prévenir la propagation de la COVID-19
 - Comment se protéger
 - Comment rester informé (en utilisant des sources fiables)
 - En quoi consistent une bonne [hygiène respiratoire et une bonne hygiène des mains?](#)
 - Modifications des politiques ou procédures en raison des conclusions du plan de sécurité
 - Renseignements sur les [vaccins contre la COVID-19](#) et leur disponibilité
- Apprenez aux employés à éviter les contacts physiques inutiles tels que les câlins, les poignées de main ou les tapes dans la main ainsi que les rassemblements après le travail.
- Offrez une formation en techniques de résolution de conflits aux employés de première ligne susceptibles d'interagir avec des clients qui pourraient réagir de manière agressive aux mesures de santé publique ou aux limites de service liées à la COVID-19.
- Évitez de partager les équipements et formez les employés à la technique appropriée de nettoyage et de désinfection des équipements, comme les commandes, les écrans, les claviers, les outils, les radios, les appareils personnels (par exemple, les téléphones portables). Donnez leur le temps de désinfecter leur poste de travail au début de chaque quart de travail.



- Découragez le partage d'objets personnels tels que les téléphones portables, les briquets, etc.
- Formez les employés à se laver ou à se désinfecter les mains avant et après avoir touché des objets partagés (par exemple, listes de vérification, presse papiers, stylos, tablettes, plateaux, chariots).

Dépistage des travailleurs et des visiteurs et recherche des contacts

- Posez des questions de dépistage sanitaire à chaque employé, visiteur et client qui entre dans le bâtiment en prenant soin d'aborder les symptômes actuels (s'il y en a), les voyages récents et les expositions potentielles à la COVID-19 (des modèles sont offerts auprès de votre autorité locale de santé publique ou des [organismes de SST](#)). Envisagez de demander aux employés de réaliser le dépistage en utilisant un portail ou une application de l'entreprise.
- Les employés qui réussissent le dépistage doivent être autorisés à entrer sur le lieu de travail; ceux qui échouent doivent communiquer avec leur superviseur. Ce dernier doit leur recommander de rester (ou de retourner) chez eux et de surveiller les symptômes. Suggérez leur de contacter leur fournisseur de soins de santé ou les autorités locales de santé publique s'ils ressentent des symptômes ou s'ils constatent une intensification de leurs symptômes.
- Les visiteurs et clients qui réussissent le dépistage peuvent être autorisés à entrer dans le bâtiment, et ceux qui échouent se voient refuser l'accès ou sont invités à s'isoler immédiatement dans leur chambre pour le reste de leur séjour (voir plus de détails dans la section du plan d'intervention COVID-19 ci dessous).
- Enregistrez tous les accès des employés, des visiteurs et des clients au bâtiment. Ce registre est essentiel pour la recherche des contacts. Si on vous le demande, ne fournissez ces informations qu'aux autorités locales de santé publique. Assurez vous de protéger la vie privée, et faites en sorte que les informations soient stockées et détruites de manière sûre et sécurisée, comme l'exigent les lois sur la protection des renseignements personnels et de la vie privée.
- Recommandez l'utilisation de l'application nationale [Alerte COVID](#) aux clients et aux employés.

Communication

- Les gestionnaires doivent se tenir au courant et se conformer aux directives de leurs autorités locales de santé publique ou des organismes de réglementation.
- Informez les employés et les clients de toutes les nouvelles pratiques et politiques en vigueur qui peuvent modifier leur expérience. Communiquez ces changements aux entrées, sur les sites Web, par courriel et lors de la réservation des chambres. Envisagez de proposer des séances de formation aux employés.
- Placez des panneaux pour informer les clients et les employés de toute fermeture ou des protocoles COVID-19 en vigueur aux entrées, dans les ascenseurs, à la réception, dans les salles de repos, les salles de sport, les vestiaires, les piscines et les salles de réunion. Mettez les mêmes renseignements sur votre site Web.
- Affichez des informations dans les zones à forte circulation pour informer et rappelez constamment aux gens les comportements appropriés comme l'hygiène des mains, l'hygiène respiratoire et l'autodépistage. Tenez continuellement à jour les informations, les directives et les ordonnances gouvernementales affichées.
- Affichez les limites d'occupation à l'entrée des salles de réunion, des ascenseurs, des bureaux, des cuisines, des buanderies et des salles de repos.
- Les communications doivent être rédigées en utilisant des termes faciles à comprendre, dans les langues officielles et locales.
- Utilisez des graphiques et des pictogrammes pour informer clairement les visiteurs et les clients des actions souhaitées et non souhaitées.

Plan d'intervention COVID-19

- Lorsqu'une personne déclare des [symptômes de la COVID-19](#), faites lui immédiatement porter un masque médical (chirurgical). Si ce type de masque n'est pas disponible, faites lui porter un masque non médical bien conçu et bien ajusté.
- Si la personne est en détresse immédiate, composez le 911 pour obtenir une aide médicale.
- S'il s'agit d'un client, demandez lui de faire ce qui suit :
 - Quitter l'établissement immédiatement ou s'isoler dans sa chambre.
 - Contacter la clinique de soins d'urgence locale ou les autorités de santé publique si les symptômes



s'aggravent et suivre leurs instructions.

- Rester dans sa chambre autant que possible, ne sortir que pour des raisons essentielles. Porter un masque médical (ou, à défaut, un masque non médical) chaque fois qu'il quitte sa chambre.
- En quittant, passer à la réception en utilisant une méthode sans contact, évitant ainsi tout contact personnel avec la réception ou d'autres employés.
- S'il s'agit d'un employé :
 - Isolez immédiatement l'employé des autres dans une zone ou une pièce désignée. (**Remarque :** Après le départ de la personne, nettoyez et désinfectez toutes les surfaces/objets que la personne symptomatique a pu toucher ou dont elle a été proche.)
 - Renvoyez l'employé chez lui pour qu'il puisse commencer son isolement le plus tôt possible. Demandez lui d'éviter les transports en commun, les taxis et le covoiturage, si possible.
 - Demandez lui de se faire soigner, si nécessaire, et de suivre les instructions des autorités sanitaires locales (les informations sont disponibles sur leur site Web).
- Si un employé, un visiteur ou un client vous informe d'un résultat positif au test pour la COVID-19, signalez le aux autorités sanitaires locales et collaborez à toute recherche des contacts. Vous pouvez également être tenu d'informer les employés qui pourraient avoir été exposés, sauf si cette démarche relève de la responsabilité de votre autorité de santé publique. Conseillez à toutes les personnes qui ont été potentiellement exposées de surveiller attentivement l'apparition de tout symptôme de la COVID-19.
- Si le cas est lié au travail et implique un travailleur, des avis supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires, contactez l'[organisme de réglementation compétent en matière de SST](#) et la [Commission des accidents du travail de votre administration](#) pour obtenir des conseils. Remplissez un rapport d'incident et commencez une enquête.

Soutien aux clients en isolement

- Encouragez les clients à éviter de quitter leur chambre pour des raisons non essentielles. S'ils doivent quitter leur chambre, demandez leur de porter un masque médical. Informez les qu'ils doivent éviter certaines installations, notamment les machines à glace, les distributeurs automatiques, les piscines, les salles de sport, le bar ou le restaurant de l'hôtel.
- Découragez les visiteurs et les employés d'avoir des interactions en personne avec les clients en isolement.
- Fournissez des renseignements sur les pharmacies locales qui offrent la livraison de médicaments, sur demande.
- Offrez un service de repas aux chambres sans contact. Si votre service de repas n'est pas disponible, fournissez des renseignements sur les services d'épicerie ou de livraison de repas dans votre secteur.
- Encouragez les clients à ouvrir leurs fenêtres dans la mesure du possible pour accroître la ventilation.
- Fournissez des options de paiement sans contact.
- Fournissez un service de ramassage des ordures et de la lessive, sur demande. Demandez au personnel de porter un équipement de protection individuelle (EPI) lorsqu'il manipule du matériel.

Directives particulières

- Utilisez des interfaces sans contact dans la mesure du possible (p. ex. traitement des paiements, accès aux salles ou aux installations).
- Envisagez de suspendre les services de voiturier et de transport ou veillez à ce que le personnel se lave ou se désinfecte les mains après chaque service.
- Limitez le nombre de clients autorisés dans les logements partagés (p. ex. chalet, pavillon, camp, chambre d'auberge, location de courte durée). Consultez les autorités locales de santé publique pour obtenir des conseils.
- Fournissez des articles à usage unique dans les chambres (par exemple, savons, shampooings). Encouragez les clients à apporter ces articles à leur départ ou remplacez les après.



- Envisagez de consulter les associations hôtelières régionales ou nationales pour connaître les solutions et les idées innovantes permettant de réduire la transmission du coronavirus.
- Placez les nouvelles serviettes et nouveaux draps demandés à l'extérieur de la chambre.

Équipement de protection individuelle (EPI)

- Continuez d'utiliser l'EPI pour les dangers et les urgences en matière de sécurité au travail, conformément aux directives de votre employeur et aux lois applicables.
- Portez des gants pendant le nettoyage, conformément aux instructions de travail sécuritaire ou à la fiche de données de sécurité du produit.
- Portez de gants jetables pour essuyer du sang ou des liquides corporels.
- Si les travailleurs sont tenus de porter un EPI, il faut s'assurer qu'ils reçoivent une formation afin de savoir comment porter, retirer, utiliser et entretenir l'équipement et d'en comprendre les limites.
- Nettoyez et désinfectez tout EPI partagé après chaque utilisation, conformément aux recommandations du fabricant.
- Il faut se laver les mains avant d'utiliser un EPI et après.

Nettoyage et désinfection

- Évitez de nettoyer les chambres des clients pendant leur séjour. Si un client souhaite un nettoyage, demandez lui de quitter sa chambre pendant le nettoyage.
- Montrez aux employés les bonnes techniques de nettoyage et de désinfection. Les employés doivent comprendre comment utiliser en toute sécurité les produits de nettoyage et de désinfection. Suivez toujours les instructions du fabricant lorsque vous utilisez, manipulez ou stockez le produit. Consultez l'étiquette du produit et (le cas échéant) la fiche de données de sécurité pour déterminer les précautions à prendre.
- Utilisez des nettoyeurs ayant un [numéro d'identification de drogue \(DIN\)](#) attribué par Santé Canada.
- Suivez les instructions sur les étiquettes pour que la désinfection soit efficace. Nettoyez les surfaces visiblement sales avant de les désinfecter.
- Mettez en place des protocoles quotidiens de nettoyage et de désinfection de toutes les aires, l'équipement et les surfaces communes.
- Nettoyez et désinfectez toutes la vaisselle et le matériel dans la cuisine des suites et des chambres après le départ de chaque client.
- Remplacez le cartable d'information dans les chambres par des documents jetables ou des documents plastifiés qui peuvent être désinfectés après le départ de chaque client.
- Désinfectez les dispositifs de paiement entre les utilisations. Si les employés manipulent de l'argent liquide, habituez les à ne pas se toucher le visage sans avoir lavé leurs mains. Ils doivent également se laver ou se désinfecter fréquemment les mains (désinfectant avec un taux d'alcool de 60 %). Le port des gants n'est pas recommandé.
- Nettoyez et désinfectez les surfaces communes souvent touchées, et ce, au moins deux fois par jour :
 - Comptoirs de la réception
 - Clochette de la réception
 - Ascenseurs et boutons des ascenseurs
 - Poignées de porte
 - Salles de bain publiques
 - Distributeurs automatiques
 - Machines à glaçons
 - Rampes des escaliers
 - Clés et serrures des chambres



- Guichets automatiques
- Escaliers roulants et mains courantes des escaliers
- Équipement de conditionnement physique et aires des douches (s'il y a lieu)
- Sièges de la piscine et zones environnantes (si ces installations sont utilisées)
- Surfaces et sièges de restaurant
- Nettoyez et désinfectez les surfaces et les objets souvent touchés dans les chambres :
 - Poignées des portes et du mobilier
 - Télécommandes
 - Sièges des toilettes et poignées des chasses d'eau
 - Poignées de robinet
 - Tables de nuit
 - Téléphones
 - Panneaux de contrôle dans les chambres
 - Interrupteurs et lampes
 - Contrôles de la température
 - Réveille matin
 - Porte bagages et plancher
- Après le départ d'un client qui a ou pourrait avoir la COVID-19 :
 - Si possible, ouvrez les fenêtres pour augmenter la ventilation dès le départ du client.
 - Gardez la chambre non disponible pendant au moins 24 heures ou selon les directives de l'autorité sanitaire locale. Aucun employé ne doit y entrer pendant cette période.
 - Effectuez un nettoyage et une désinfection en profondeur de la chambre en suivant les [Lignes directrices de l'Agence de la santé publique du Canada](#) et utilisant des [nettoyants approuvés](#).
 - Exigez du personnel de nettoyage qu'il utilise un EPI approprié.
 - Les produits de nettoyage (p. ex. serviettes de papier, vadrouilles, chiffons, détergent, poudres, liquides, mousses) doivent être mis dans un sac et jetés ou décontaminés conformément aux directives locales en matière de santé publique.

Service aux chambres

- Mettez un masque non médical avant d'offrir un service aux chambres.
- Lavez vous les mains avant et après la livraison et le ramassage des plateaux de nourriture ou des chariots.
- Désinfectez les chariots et l'équipement de livraison des aliments entre les utilisations.
- Gardez la vaisselle sale retournée à un endroit séparé de la vaisselle propre.

Lessive

- Mettez tous les draps et les serviettes dans un sac avant de les transporter à la buanderie.
- Évitez de secouer les draps et les serviettes sales.
- Lavez le linge à l'eau la plus chaude possible en suivant les directives du fabricant.
- Séchez à fond tous les articles lavés.
- Envisagez d'utiliser de l'eau de Javel ou d'autres désinfectants si la lessive est contaminée par des fluides corporels.
- Gardez la lessive propre et la lessive sale dans un endroit séparé pour éviter toute contamination croisée.
- Nettoyez et désinfectez fréquemment les paniers à linge, les chariots et les sacs.



Ingénierie et entretien

- Évitez d'effectuer tout entretien non urgent de la pièce. Effectuez les travaux quand la chambre est inoccupée et bien nettoyée.
- Nettoyez toute surface touchée après l'entretien.
- Demandez aux employés d'entretien de maintenir une distance physique les uns des autres, de porter un masque non médical et de désinfecter les outils partagés entre les utilisateurs s'ils doivent faire un entretien dans une chambre occupée.
- Assurez la vérification et l'entretien (c'est à dire entretien et remplacement des filtres) des systèmes de ventilation conformément aux recommandations du fabricant. Pour plus d'informations sur la ventilation intérieure, lisez les conseils suivants :
 - [COVID-19 : Guide de ventilation des espaces intérieurs pendant la pandémie](#), Agence de la santé publique du Canada
 - [Ventilation intérieure : directives pendant la pandémie de COVID-19](#), CCHST
- Envisagez d'utiliser des filtres de système plus efficaces. Consultez un spécialiste des systèmes de ventilation.
- Pour les visites de services externes comme les livreurs, les entrepreneurs (entretien, réparation, construction) et autres :
 - Maintenez la plus grande distance physique possible, minimisez l'exposition des employés et des clients en limitant l'accès à la zone de travail, portez des masques non médicaux et prévoyez des installations pour le lavage des mains.
 - Nettoyez et désinfectez la zone de travail avant que le fournisseur fasse son travail et quand il a terminé.
 - Communiquez avec les fournisseurs de services au sujet de vos exigences et travaillez également avec ces fournisseurs pour les aider à répondre à leurs exigences.

Si vous êtes en crise ou si vous connaissez quelqu'un en crise, communiquez avec votre centre hospitalier local, composez le 911 immédiatement ou communiquez avec un [centre d'appels d'urgence de votre région](#).



Il est important de prévoir des ressources et des mesures de soutien en santé mentale pour tous les travailleurs, y compris l'accès à un programme d'aide aux employés, le cas échéant.

Pour en savoir plus sur la COVID-19, consultez le site de l' [Agence de la santé publique du Canada](#).

Il convient de noter que la présente fiche de conseils n'aborde que certains changements pouvant être faits par les organisations au cours d'une pandémie. Adaptez la présente liste en ajoutant vos propres pratiques et politiques exemplaires pour répondre aux besoins particuliers de votre organisation.

Avis de non-responsabilité : Comme les renseignements sur la santé et la sécurité au travail sont appelés à changer rapidement, il est recommandé de consulter les autorités locales de santé publique pour obtenir des directives régionales précises. Ces renseignements ne remplacent pas les avis médicaux ou les obligations prévues par la loi en matière de santé et de sécurité. Bien que tous les efforts soient faits pour assurer que les renseignements sont exacts, complets et à jour, le CCHST n'offre aucune garantie et ne s'engage aucunement à cet effet. Le CCHST ne saurait être tenu responsable de toute perte, réclamation ou revendication pouvant résulter, directement ou indirectement, de l'utilisation de ces renseignements ou des conséquences de leur utilisation.