



Hôtels, motels et autres entreprises d'hébergement

Voici des directives qui aideront les employeurs et les employés d'hôtels, de motels et d'autres entreprises d'hébergement à se protéger et à protéger les autres contre la COVID-19. Les employeurs, les travailleurs et les visiteurs doivent suivre les directives des autorités fédérales, provinciales et locales de santé publique lorsqu'ils sont dans ces établissements.

COMMENT VOUS PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES DE LA COVID-19

Travailleurs :

- Restez informé, soyez préparé et suivez les conseils de santé publique :
 - Utilisez des sources d'information fiables sur la COVID-19, comme l'Agence de la santé publique du Canada : www.canada.ca/le-coronavirus
- Suivez les conseils de l'autorité locale en matière de santé publique, si vous avez été en contact avec une personne qui a la COVID-19 ou qui est soupçonnée de l'avoir.
- Surveillez votre état de santé pour détecter les symptômes de la COVID-19. Si vous avez des symptômes ou si vous vous sentez malade :
 - Restez à la maison, loin des autres.
 - Communiquez avec votre professionnel de la santé ou l'autorité locale en matière de santé publique et suivez leurs conseils.
- Restez à une distance physique de deux mètres des autres lorsque vous êtes en public.
- Portez un masque non médical, surtout si vous n'êtes pas en mesure de vous distancier physiquement des autres et si vous offrez un service aux chambres.
- Nettoyez et désinfectez souvent les surfaces et objets fréquemment touchés ou partagés.
- Si vous tombez malade au travail :
 - Isolez-vous des autres dans un endroit désigné.
 - Mettez un masque, de préférence un masque médical.
 - Retournez à la maison pour vous isoler. Informez votre superviseur de votre départ.
 - Dites à votre superviseur dans quels secteurs vous avez travaillé.
 - Évitez d'utiliser les transports en commun (p. ex. autobus, train, taxi), si possible.
 - Communiquez avec l'autorité de santé locale et suivez ses consignes.
- Si vous présentez un [risque accru de tomber gravement malade](#) (plus de 60 ans, immunodéprimé, problèmes de santé chroniques), limitez le temps que vous passez en dehors de votre domicile dans la collectivité et évitez les foules autant que possible.
- Observez de bonnes pratiques d'hygiène :
 - Lavez-vous souvent les mains à l'eau et au savon pendant au moins 20 secondes ou utilisez un désinfectant pour les mains à base d'alcool contenant au moins 60 % d'alcool;
 - Ne touchez pas votre visage sans d'abord vous être lavé les mains;
 - Toussez ou éternuez dans le pli de votre bras ou dans un mouchoir.



Hôtels, motels et autres entreprises d'hébergement

Employeurs :

- Si vous prévoyez d'apporter des changements aux politiques et aux mesures de dépistage, prévenez-en les travailleurs.
- Encouragez activement les employés malades à rester à la maison et les clients qui s'isolent à rester dans leur chambre.
- Demandez à tous les clients et employés de répondre à des questions de dépistage d'une autorité de santé publique.
- Ajustez les horaires des employés pour réduire au minimum le nombre d'employés au travail ou à chaque quart.
- S'il y a moins de travailleurs disponibles, assurez-vous que les personnes responsables des services essentiels, comme les superviseurs qualifiés et les responsables des premiers secours ou des interventions d'urgence, sont toujours présentes.
- Assurez-vous que les travailleurs sont formés pour travailler en sécurité, y compris lorsqu'ils s'acquittent des tâches de leurs collègues.

Encouragez les pratiques saines

- Élaborez des procédures d'utilisation des installations et de l'équipement qui tiendront compte : du nettoyage et de la désinfection, de la distanciation physique, de l'hygiène et des autres exigences.
- Installez des affiches pour rappeler aux gens de suivre ces pratiques et d'appliquer ces mesures. Assurez-vous que les affiches sont adaptées à l'âge, aux capacités, au niveau de lecture et aux préférences linguistiques des personnes à qui elles s'adressent.
- Ajoutez des postes de désinfection des mains faciles d'accès pour tous, y compris les personnes handicapées.
- Encouragez les travailleurs à nettoyer et à désinfecter plus souvent leur environnement de travail personnel et fournissez-leur le matériel nécessaire.
- Faites la promotion de l'éloignement physique de deux mètres et mettez en place des barrières physiques (p. ex. panneaux en plexiglas) dans les endroits où cette distance ne peut pas être respectée.

Respectez les obligations en matière de santé et de sécurité au travail

- Suivez toutes les directives fédérales, provinciales et municipales en matière de santé et de sécurité qui s'appliquent à vos services et activités. Adaptez les mesures de santé et de sécurité en conséquence.
- Consultez les associations hôtelières de votre région pour obtenir des solutions et des idées.
- Prenez toutes les mesures raisonnablement possibles, dans les circonstances, pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs et des clients en fournissant l'information, la formation et l'EPI appropriés et en prenant des mesures d'assainissement et de désinfection adéquates.
- Procédez à une identification des dangers et à une évaluation des risques liés à vos installations et services afin de décider où et comment vous mettrez les mesures de protection en place.
- Mobilisez votre comité de santé et de sécurité ou un représentant dans l'évaluation des risques en milieu de travail et le choix de l'équipement de protection individuelle et de la formation.
- Consultez votre unité locale de santé publique si vous avez besoin de recommandations concernant certains locaux ou certains sites.
- Disposer d'une politique visant à protéger les travailleurs contre la violence et le harcèlement. Les clients pourraient réagir de manière agressive aux nouvelles mesures de protection ou aux services limités.
- En cas d'urgence, continuez de suivre les procédures d'intervention établies pour les urgences. Informez les employés de ces procédures, en particulier de tout changement.



Hôtels, motels et autres entreprises d'hébergement

Protégez les employés et les clients

- Installez des affiches pour informer les clients et les employés de vos protocoles liés à la COVID-19 dans des endroits clés de votre établissement (p. ex. entrées, ascenseurs, bureau de la réception, salles de repos, gymnases, vestiaires, piscines, salles de réunion). Installez des affiches dans plusieurs langues, selon votre emplacement et vos clients. Mettez les mêmes renseignements sur votre site Web.
- Mettez à jour les affiches lorsque de nouveaux renseignements, de nouvelles directives et de nouvelles ordonnances du gouvernement sont publiés.
- Installez des postes de désinfection des mains dans les endroits très fréquentés (p. ex. ascenseurs, entrée principale, entrée des employés, bureau de la réception, entrées de restaurants, aire de chargement des véhicules).
- Installez des barrières physiques (p. ex. plexiglas) dans les endroits où les employés et les clients interagissent fréquemment à proximité les uns des autres.
- Placez des marqueurs de plancher à deux mètres de distance les uns des autres dans toutes les aires où les clients et les employés se rassemblent ou font la file.
- Évaluez l'état des clients et des employés à leur arrivée dans votre établissement pour déceler les symptômes de la COVID-19.
- 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.
- Préconisez l'éloignement physique lors de tous les rassemblements (p. ex. éloignez ou enlevez les chaises, marquez les distances sur les murs ou le plancher).
- Dans la mesure du possible, établissez des sens uniques de circulation (p. ex. lignes à la réception, escaliers distincts pour monter et descendre, restaurants, vestiaires).
- Utilisez des interfaces sans contact dans la mesure du possible (p. ex. traitement des paiements, accès aux salles ou aux installations).
- Désinfectez les dispositifs de paiement entre les utilisations. Si vous manipulez de l'argent comptant, suivez les directives de votre autorité locale de santé publique.
- Fournissez des articles à usage unique dans les chambres. Encouragez les clients à apporter ces articles à leur départ ou remplacez-les après.
- Limitez le nombre de visiteurs 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.

Protection supplémentaire pour les employés

- Échelonnez les heures de début des quarts de travail pour réduire au minimum le nombre de personnes dans les lieux communs.
- Faites travailler les employés toujours avec les mêmes coéquipiers en petits groupes. Demandez à ces groupes de réduire au minimum les contacts avec les autres groupes.
- Échelonnez les heures des pauses.
- Découragez le partage d'aliments, de cigarettes, de téléphones cellulaires, d'argent, d'articles de table, etc.
- Envisagez de mettre en place une politique pour imposer le port d'un masque non médical à tous les employés, même si cela n'est pas exigé par l'autorité locale de santé publique.
- Formez le personnel sur le dépistage des symptômes de la COVID-19. Si des employés présentent des symptômes (ou remarquent des symptômes chez d'autres), ils doivent s'isoler immédiatement, mettre un masque (de préférence un masque chirurgical) et aviser leur superviseur.
- Formez les employés sur les protocoles liés à la COVID-19 et mettez à jour la formation au besoin.
- Demandez aux employés de porter des uniformes fraîchement nettoyés et de le mettre dans un sac après chaque quart de travail, puis de le laver avant de revenir au travail.
- Examinez et suivez régulièrement les ordonnances et les recommandations en matière de santé publique.
- 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.

Si un cas de COVID-19 est présumé

Consultez le site Web de [l'Agence de la santé publique du Canada](https://www.canada.ca/fr/Agence-de-la-santé-publique-du-Canada) pour obtenir la liste à jour des symptômes de la COVID-19.

- **S'il s'agit d'un client, demandez-lui ce qui suit :**
 - Isolez-vous immédiatement.
 - Faites un test d'autoévaluation en ligne (<https://ca.thrive.health/covid19/fr>).
 - Communiquez avec les autorités locales de santé publique et suivez leurs directives. Si elles vous recommandent de passer un test de dépistage, allez le passer à l'installation prévue à cet effet la plus proche.



Hôtels, motels et autres entreprises d'hébergement

- Portez un masque, de préférence médical, chaque fois que vous quittez votre chambre.
- Réglez les frais d'hébergement par téléphone ou Internet. Évitez tout contact en personne avec le personnel de la réception.
- **S'il s'agit d'un employé, demandez-lui ce qui suit :**
 - Faites un test d'autoévaluation en ligne (<https://ca.thrive.health/covid19/fr>).
 - Restez à la maison, isolez-vous (portez un masque si vous ne pouvez pas garder une distance physique) et informez votre superviseur par téléphone ou par voie électronique.
 - S'il est au travail : Informez votre superviseur, fournissez une liste des endroits où vous avez travaillé pendant votre quart de travail et retournez à la maison dans un véhicule privé.
 - Communiquez avec les autorités locales de santé publique et suivez leurs directives.
- Adoptez des politiques favorables aux congés de maladie qui permettent aux employés de rester isolés s'ils sont malades.
- Isolez immédiatement les employés qui signalent des symptômes de la COVID-19 dans une pièce désignée à cet effet.
- Nettoyez et désinfectez à fond la pièce d'isolement après son utilisation.
- Nettoyez et désinfectez tous les endroits que l'employé malade a touchés.

Soutien aux clients en isolement

- Encouragez les clients à rester dans leur chambre. Dissuadez les visiteurs et le personnel d'interagir avec ces clients.
- Fournissez des renseignements sur les pharmacies locales qui offrent la livraison de médicaments.
- Demandez à ces clients de ne pas utiliser les aires ou les installations communes (p. ex. machines à glace, distributeurs automatiques, piscines, installations de conditionnement physique, bar/restaurant de l'hôtel).
- Demandez leur de mettre un masque médical avant de sortir de leur chambre.
- 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 de 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.

Hygiène personnelle

- Formez les employés sur la bonne technique de lavage des mains. Ils devraient se laver les mains régulièrement, surtout :
 - au début d'un quart de travail;
 - avant et après la consommation d'aliments ou de boissons;
 - avant de préparer des aliments;
 - après avoir touché des articles partagés ou des surfaces souvent touchées sans EPI;
 - après être allé aux toilettes;
 - après avoir manipulé des déchets;
 - avant de quitter l'hôtel,
- Formez les employés sur la bonne étiquette respiratoire :
 - Tousser et éternuer dans le pli du bras ou un mouchoir.
 - Jeter ensuite immédiatement le mouchoir dans une poubelle.
 - Se laver ou se désinfecter les mains après avoir éternué ou toussé ou s'être mouché.
- Évitez de partager du matériel comme des stylos, des radios, des ordinateurs ou des téléphones cellulaires. Si des employés doivent partager de l'équipement, demandez-leur de les désinfecter entre chaque utilisateur.



Hôtels, motels et autres entreprises d'hébergement

Masques non médicaux ou couvre-visage

- Respectez les recommandations sur les types de masques et l'âge qui ont été publiées par votre autorité de santé publique ou une autre autorité.
- Le masque ne doit pas être porté par une personne qui ne peut pas le retirer sans assistance.
- Portez le masque correctement, en vous assurant que votre nez et votre bouche sont couverts. Ne touchez pas le masque lorsque vous le portez.
- Sachez que les masques non médicaux ont des limites, et qu'ils peuvent accroître le risque d'infection s'ils sont utilisés ou éliminés incorrectement.
- Notez que les gens peuvent choisir de porter un masque sans que ce soit obligatoire.
- Changez votre masque s'il est mouillé ou sale. Vous pouvez apporter un deuxième masque dans un sac en papier, une enveloppe ou un récipient propre qui n'emprisonne pas l'humidité. Conservez les masques souillés réutilisables dans un sac ou un récipient distinct. Ne touchez pas l'extérieur du masque lorsque vous l'enlevez, et lavez-vous les mains lorsque vous avez terminé.
- Envisagez d'utiliser un masque transparent ou un écran facial, dans la mesure du possible, pour les clients qui pourraient avoir besoin de voir votre bouche.
- Ne laissez pas le masque constituer un danger pour l'exécution de certaines activités, comme celles qui impliquent l'utilisation de machines ou de pièces d'équipement mobiles dans lesquelles le masque pourrait se retrouver coincé.

Équipement de protection individuelle (EPI)

- Continuez à utiliser l'EPI prévu dans les situations de risques et d'urgences de sécurité au travail, conformément aux lois applicables et aux directives de votre employeur.
 - Port de gants recommandés dans les instructions de travail ou la fiche de sécurité d'un produit chimique;
 - Port de gants jetables lors du nettoyage de sang ou de liquides organiques.
- Si les travailleurs doivent porter de l'EPI, donnez-leur la formation nécessaire pour qu'ils sachent comment porter, utiliser, enlever et entretenir l'EPI, et en comprendre les limites.
- Nettoyez et désinfectez tout EPI partagé avant de le porter.
- Lavez-vous les mains avant de porter l'EPI et après l'avoir retiré.

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.
- Placez les serviettes et les draps frais demandés à l'extérieur de la chambre.
- Montrez aux employés les bonnes techniques de nettoyage et de désinfection.
- Utilisez des nettoyeurs ayant un numéro d'identification de médicament 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 toute 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.
- **Nettoyez et désinfectez les surfaces communes souvent touchées au moins deux fois par jour :**
 - Surfaces et sièges de restaurant
 - Comptoirs de la réception
 - Clochette de la réception
 - Ascenseurs et boutons des ascenseurs
 - Poignées de porte
 - Toilettes publiques
 - Distributeurs automatiques
 - Machines à glaçons



Hôtels, motels et autres entreprises d'hébergement

- 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
 - Chaises de piscine et zones environnantes
- **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 des robinets d'eau
 - Tables de nuit
 - Téléphones
 - Réveille-matin
 - Panneaux de commande dans la chambre
 - Commutateurs de lumière, y compris les lampes
 - Commandes de régulation de la température
 - Porte-bagages et plancher
- **Après le départ d'un client qui a ou pourrait avoir la COVID-19 :**
 - 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.
 - Si possible, ouvrir les fenêtres pour accroître la ventilation.
 - 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.



Hôtels, motels et autres entreprises d'hébergement

Ingénierie et entretien

- Évitez d'effectuer des travaux d'entretien non urgents. 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.
- Entretenez les systèmes de ventilation et changez les filtres à air conformément aux instructions du fabricant.
- Envisagez de remplacer les filtres par des versions plus efficaces. Consultez un fournisseur de services de CVCA.

Prestataires de services externes

Pour les visites de services externes comme les livreurs, les entrepreneurs (entretien, réparation, construction) et autres :

- Maintenez un éloignement physique aussi grand que possible, réduisez au minimum l'exposition des travailleurs et clients, portez des masques non médicaux et prévoyez des installations pour le lavage des mains.
- Nettoyez et désinfectez les aires de travail avant et après leur utilisation par des prestataires de services externes.
- Annoncez vos besoins aux prestataires de services et collaborez avec eux pour les aider à satisfaire à vos exigences.

Composer avec l'isolement social, les micro-agressions ou la stigmatisation

- Lorsque vous aidez les autres, incitez-les à parler à une personne formée aux premiers soins en santé mentale ou à une autre personne en qui ils ont confiance en ce qui concerne la situation à laquelle ils sont confrontés.
- S'il s'agit d'un employé, demandez-lui de communiquer avec son superviseur, son employeur ou le service d'aide aux employés, si cela est possible.
- Communiquez avec vos ressources locales ou communautaires en santé publique qui offrent des services de santé mentale.
- Jetez un coup d'œil aux organisations en ligne :
 - Association canadienne pour la santé mentale : (<https://cmha.ca/fr/news/covid-19-et-la-sante-mentale>)
 - Société canadienne de psychologie : (<https://cpa.ca/fr/lapsychologiepeutvousaider/>)
 - Jeunesse, j'écoute : (<https://jeunessejecoute.ca/information/nous-sommes-la-pour-toi-pendant-lepidemie-du-covid-19>)

Offrez du soutien en santé mentale à tous les travailleurs, y compris l'accès à un programme d'aide aux employés, s'il en existe.

Si vous êtes en crise ou si quelqu'un que vous connaissez l'est, veuillez communiquer avec votre centre hospitalier local, composer le 911 immédiatement ou communiquer avec un centre d'appels d'urgence de votre région : <https://suicideprevention.ca/need-help/>

Il est important que des ressources et un soutien en matière de santé mentale soient fournis à tous les employés, y compris l'accès à un Programme d'aide aux employés (PAE).



Pour en savoir plus sur la COVID-19, consultez le site de l'Agence de la santé publique du Canada : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/maladie-coronavirus-covid-19.html>

Il faut noter que la présente directive n'aborde que certains changements pouvant être faits par les organisations au cours d'une pandémie. Adaptez la présente liste par l'ajout des pratiques et politiques exemplaires qui répondent aux besoins particuliers de votre organisation.