



# Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique – Approche sectorielle Secteur de l'hébergement

Activités particulières ciblées : Hôtellerie

# Table des matières

---

Remerciements.....	2
Équipe de travail : .....	2
Préambule .....	3
Contexte .....	4
Rappel des consignes générales de santé publique à respecter en tout temps et en tous lieux : .....	
Mesures générales par service .....	6
1. Mesures à respecter pour les différents départements en vue d'une reprise opérationnelle 6	
1.1. Accueil des clients, entrées et sorties de l'établissement .....	7
1.2. Personnel d'entretien pour aires communes .....	9
1.3. Entretien des chambres .....	9
1.4. Personnel œuvrant à la buanderie.....	11
1.5. Entretien technique.....	11
1.6. Boutiques et kiosques.....	12
1.7. Service de voiturier / Stationnements intérieurs et extérieurs.....	12
1.8. Ascenseurs et monte-charges .....	12
• Dans la mesure du possible, toujours privilégier les escaliers. ....	12
1.9. Accès et issues du lieu d'hébergement.....	13
1.10. Toilettes communes .....	13
1.11. Mobilier, terrasses et aires extérieures .....	13
1.12. Manutention (réception et expédition) de la marchandise .....	13
1.13. Rassemblements intérieurs .....	13
1.14. Les services non essentiels devraient être fermés .....	14
1.15. Service aux chambres et personnel en contact avec les aliments.....	14
1.16. Vêtements et uniformes portés au travail.....	15
1.17. Interlocuteur récalcitrant, insatisfait ou agressif.....	15
Situations spécifiques .....	15
2. Situations spécifiques 15	
2.1. Lieu d'hébergement qui devient un lieu de soins de patients atteints de la COVID-19 .....	15
2.2. Conseils spécifiques vs situations locales.....	16
Remerciements aux contributeurs de ce guide : .....	17

Note: Les éléments présentés dans ce guide sont basés sur l'information disponible au moment de rédiger ces recommandations. Puisque la situation et les connaissances sur le virus SARS-CoV-2 (coronavirus / COVID-19) évoluent rapidement, les recommandations formulées dans ce document sont sujettes à des changements ou à des ajustements et ce, même à court terme.

## Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes et les entreprises qui ont participé d'une façon ou d'une autre à l'élaboration et à la validation du contenu du présent document et plus particulièrement :

Afin de contribuer à la relance des activités économiques de l'industrie touristique, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) a offert sans frais une banque d'heures pour accompagner certaines associations sectorielles dans la préparation d'un guide de sécurité sanitaires (COVID-19). Nous tenons à dire merci à l'équipe de ExperiSens, le CCTT de l'ITHQ, particulièrement à sa directrice Martine Lizotte et à Jean-Thomas Henderson, Marine Trehudic et Joanie Pagé, professeurs ITHQ et à Patrick Rochon, Inf.TPI, CBCI, Conseiller principal PREVENTIA mandaté par l'ITHQ pour la validation de ce guide.

Nous remercions également le ministère du Tourisme, de même que les professionnels de l'équipe interne du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), ainsi que de leurs collaborateurs externes qui ont révisé et bonifié par leurs commentaires et propositions toute la documentation produite.

## Équipe de travail :

**Association responsable de la coordination du projet :** AHQ

**Direction du projet :** Thierry Hamtiaux

Consultations avec les partenaires : Marjolaine de Sa, Directrice générale pour l'Association des hôteliers de la région de Québec et Mylène Gagnon, Vice-Présidente Ventes et Services aux congrès pour Tourisme Montréal

**Conception /rédaction :** AHQ et ITHQ

**Conception graphique de la page couverture :** AHQ

**Photographies :** AHQ

**Ce document est réservé à un usage restreint auprès des entreprises touristiques, afin de les guider en vue de la reprise des activités. Il n'est pas destiné à une communication dans l'espace public.**

**Publication canadienne**

ISBN —

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives Canada, 2020



## Préambule

---

Notez qu'en raison de la pandémie de coronavirus, sur ordonnance gouvernementale, les entreprises de l'industrie et du secteur sont progressivement déconfinées avec une reprise des activités graduelles, reprise assortie de mesures de sécurité sanitaire visant le maintien des acquis et la poursuite de la prévention.

Soulignons que le secteur hôtellerie – incluant les auberges – a été considéré 'service essentiel' depuis le tout début et les fermetures furent décidées par les propriétaires-opérateurs. Il y a cependant eu de nombreuses restrictions d'activités et de services. Il importe ainsi de parler de reprise des activités et, en lien avec la confirmation de celles-ci, avant même d'accueillir leurs premiers clients, les entreprises devront être prêtes à appliquer les mesures préventives liées à la lutte contre le coronavirus, et avoir formé leur personnel en conséquence. Ce processus pourrait leur demander quelques jours de préparation.

Les recommandations émises dans le présent document s'appuient sur les directives gouvernementales en vigueur en date du 25 juin 2020. Ces recommandations sont appelées à être modifiées ou ajustées selon l'évolution de la situation et les nouvelles directives qui seront émises par les instances gouvernementales. Les partenaires au projet tiendront leurs membres informés de l'évolution de la situation, et mettront la documentation à jour de façon régulière.

Notez également que le présent document vient compléter le **Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique**, lequel édicte l'ensemble des règles de base applicables à toutes les entreprises touristiques du Québec. **Les deux documents doivent être lus de façon complémentaire.**

**Également, et ceci à la demande expresse de la Direction de la santé publique, il importe de bien camper le fait que les Fiches des sous-secteurs de l'hébergement doivent absolument s'appuyer sur le Plan de l'Hôtellerie, ceci pour une question d'assurer leur complémentarité.**

Bien que nous ayons tenté de concentrer dans les pages qui suivent un maximum d'informations, il va de soi que les sources gouvernementales demeurent en tout temps prioritaires.

## Contexte

---

Le secteur de l'hébergement a été considéré depuis le début de la crise de la pandémie comme étant un service essentiel. Dès le 29 mars 2020, l'**Institut national de santé publique du Québec (INSPQ)** a publié une [fiche présentant les mesures de prévention à appliquer par les employeurs et travailleurs du secteur de l'hôtellerie](#). Cette fiche avait comme objectif de protéger la santé des employés et de ceux qui fréquentent ce milieu de travail (accueil des clients, entrées et sorties de l'établissement, personnel d'entretien ménager, personnel œuvrant à la buanderie, personnel en contact avec les aliments, manutention de la marchandise, services non essentiels, hôtel qui devient un lieu de soins de patients atteints de la **COVID-19**).

Aujourd'hui vous est présenté le **Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique - secteur de l'hébergement** visant à soutenir les établissements d'hébergement / hôteliers dans la prise en charge des mesures de prévention liées à la **COVID-19** pour la santé et la sécurité de leur milieu de travail.

Ce Plan spécifique aux hôtels et autres hébergeurs vise à permettre que les activités puissent continuer – ou reprendre pour ceux qui ont temporairement fermé – dans les conditions les plus sûres et les plus saines possibles dans le contexte de la pandémie. Le guide évoluera certainement avec le temps et de nouvelles versions seront proposées à l'industrie, intégrant des mises à jour de certaines mesures ou des précisions quant à l'opérationnalisation et la mise en pratique de procédures et processus.

Une équipe de travail intégrant des représentants de plusieurs secteurs de l'industrie touristique a développé une série de mesures communes pour le [Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique \(PSSCIT\)](#). On retrouve dans le **PSSCIT** une série de normes, de procédures, de processus généraux et d'outils communs à l'ensemble des secteurs de l'industrie touristique (hébergement, restauration, transport, attraits et événements, services touristiques).

Ce guide intègre des références vers ces outils qui ont obtenu l'approbation de la santé publique.

Il importe également de bien comprendre qu'il est pratiquement impossible de prévoir toutes les éventualités de parcours pour un client dans un établissement d'hébergement. À l'instar de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), **il appartient à chaque employeur de se doter d'un programme de prévention spécifique à chacun de ses établissements** (au sens de la LSST, un établissement est un lieu physique où travaillent régulièrement ses employés).

## Rappel des consignes générales de santé publique à respecter en tout temps et en tous lieux :

- Interdire l'accès à toute personne (travailleur, client, invité, etc.) qui a reçu une consigne d'isolement de la santé publique ou de son médecin ou qui présente un ou plusieurs des [symptômes](#) compatibles avec la COVID-19. Il s'agit des symptômes suivants :
  - fièvre ;
  - Apparition ou aggravation d'une toux;
  - Difficultés respiratoires;
  - Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût.
- Des affiches rappelant cette interdiction ou un questionnaire simple administré à l'entrée peuvent permettre d'appliquer cette consigne.
- Établir un protocole clair sur la prise en charge d'une personne qui développerait des [symptômes](#) compatibles avec la COVID-19 sur place, et qu'il soit connu par toutes les personnes qui seraient susceptibles d'intervenir dans de telles situations. L'équipement de protection nécessaire doit aussi être disponible.
  - Si une personne développe des [symptômes](#) de la COVID-19 sur place, elle doit quitter les lieux pour retourner à son domicile dès que possible. En attendant de quitter les lieux, elle doit être immédiatement isolée dans un local fermé et dédié et porter un masque de procédure. Appeler au 1 877 644-4545. Éviter tout contact à moins de deux mètres avec d'autres personnes. Assurer une surveillance de la personne, si son état le requiert.
- Aménager les lieux et de gérer la circulation des personnes (travailleurs, clients, etc.) pour que la distanciation physique de deux mètres soit respectée en tout temps et en tous lieux, sauf pour les personnes qui font partie d'un même ménage (habitent à la même adresse) :
  - Il faut être particulièrement vigilant pour assurer une circulation fluide et organisée dans les zones qui créent des goulots d'étranglement et des files d'attente comme les entrées.
  - S'il est impossible de respecter la distance de deux mètres en tous lieux, installer si possible des barrières physiques (panneaux transparents, etc.) qui protègent les personnes dans la zone de contacts rapprochés, par exemple un panneau transparent entre le travailleur et les clients à la caisse. En l'absence de barrière physique, limiter le plus possible la durée des contacts rapprochés, viser ne pas dépasser 15 minutes cumulatives.
  - Pour les clients, lorsque la distance de deux mètres en l'absence de la protection d'une barrière physique ne peut être respectée en tout temps, le port du masque de procédure (idéalement) ou du couvre visage est fortement recommandé.
  - Pour les travailleurs à un poste de travail où il est impossible de maintenir une distance minimale de deux mètres pour plus de 15 minutes cumulés dans un même quart de travail, des adaptations doivent être apportées :
    - Installer une barrière physique adéquate pour séparer le travailleur des autres travailleurs et de la clientèle lorsque la distance de deux mètres ne peut être respectée.
    - Dans l'impossibilité ou dans l'attente de mettre en place les mesures de distanciation ou une barrière physique : Le port du masque de procédure médical certifié FDA (masque chirurgical

ou masque de procédure) et d'une protection oculaire (lunettes avec protection sur le côté ou visière) sont recommandés pour le travailleur.

- Respecter les directives en vigueur sur les rassemblements pour le nombre de personnes présentes dans un même lieu.
- Que le partage d'équipement ou la manipulation par plusieurs personnes d'objets non désinfectés (par un produit reconnu efficace ou par une mise quarantaine suffisante) soient évités. Par exemple, il est recommandé de favoriser le paiement par carte, d'éviter la distribution de documents en papier et d'éliminer les objets communs des aires d'attente (journaux, revues, etc.). S'il y a distribution ou collecte d'objets, une seule personne doit être dédiée à cette tâche, celle-ci doit procéder à l'hygiène des mains avant et après la manipulation des objets et après qu'elle ait touché à son visage.
- Que les installations requises pour l'hygiène des mains soient facilement accessibles, fonctionnelles et disponibles en quantité suffisante en fonction du nombre de personnes sur place.
- Que les travailleurs, les usagers et les clients soient encouragés à se laver les mains pendant 20 secondes avec de l'eau et du savon (idéalement) ou avec une solution hydro alcoolique contenant au moins 60 % d'alcool, à leur arrivée, puis fréquemment par la suite. Tous les travailleurs devraient minimalement pouvoir se laver les mains à l'arrivée et au départ du travail, après avoir touché des surfaces fréquemment touchées (comptoirs, tables, chaises, poignées de porte, interrupteurs, poignées et surfaces des électroménagers, téléphones, menus, accessoires informatiques, etc.), avant et après les pauses et les repas, lors du passage aux toilettes, à l'entrée et à la sortie des ascenseurs.

À titre préventif tous les employés devront se soumettre à un questionnaire de base à leur arrivée au travail Voir : <https://alliancetouristique.com/wp-content/uploads/2020/05/a68-politique-directive-de-reduction-et-de-contrôle-des-risques-dinfection.pdf> Refuser l'accès au besoin.

Il importe de rappeler que les différentes mesures de sécurité sanitaire (par exemple la distanciation physique et le port du masque) ne s'appliquent pas aux personnes d'un même ménage entre elles.

## Mesures générales par service

### 1. Mesures à respecter pour les différents départements en vue d'une reprise opérationnelle

*Les textes et contenus reflètent l'environnement global, les activités habituelles et le travail courant d'un établissement hôtelier de taille moyenne et de configuration généralement répandue dans l'industrie, il est difficile, voire impossible, de tenir compte de toutes les spécificités.*

*En période de pandémie, il est prudent de considérer que tous les clients pourraient être atteints de la COVID-19. Il convient ainsi d'appliquer les précautions appropriées en tout temps. L'objectif de ce guide est de permettre la « reprise » des activités en favorisant le maintien des acquis et des mesures de prévention de la pandémie, par opposition à la mise en place de mesures de commercialisation ou d'intéressement de la clientèle dans le but de favoriser son retour dans nos établissements. Il est certain qu'une telle orientation sera rassurante pour la clientèle, qui percevra ce gage de qualité.*

La CNESST a développé une trousse d'outils pour les secteurs de l'hébergement, de la restauration, des bars et du camping qui vise à soutenir les activités de nos établissements. [En suivant ce lien](#), vous trouverez plusieurs documents: un guide de normes sanitaires en milieu de travail pour les secteurs de l'hébergement et du camping – COVID-19, un aide-mémoire, ainsi qu'une liste de vérification quotidienne.

## 1.1. Accueil des clients, entrées et sorties de l'établissement

- Au moment de la réservation, tel qu'indiqué dans l'annexe [Informations à transmettre aux clients](#), il est recommandé de transmettre l'information suivante ou de la rendre accessible : *Le client ne doit pas se présenter s'il éprouve un des [symptômes de la COVID-19](#) (...) ou s'il a été en contact avec une personne infectée dans les 14 derniers jours.* Ainsi, les clients seront avisés qu'ils pourraient être refusés s'ils devaient avoir des symptômes.
- Installer à l'entrée et à la sortie un distributeur hydroalcoolique à plus de 60 % pour la désinfection des mains ou des stations de lavage de mains et inciter les clients à l'utiliser;
- Privilégier le paiement sans contact;
- Avant l'arrivée du client, envoyer un courriel de bienvenue incluant les mesures mises en place pour assurer la santé et la sécurité des clients et collègues;
- Pour les clients, lorsque la distance de deux mètres en l'absence de la protection d'une barrière physique ne peut être respectée en tout temps, le port du masque de procédure (idéalement) ou du couvre visage est fortement recommandé.
- Optimiser le lien de contact virtuel avec les invités en misant sur les technologies et diverses applications quand elles sont disponibles. **Vous devez éviter les échanges de papier** connu comme **une source de contamination probable**. Si ce n'est pas possible, la documentation à remettre au client devrait être préparée à l'avance de façon qu'il puisse lui-même prendre ce dont il a besoin.
- Planifier l'heure d'arrivée à l'hôtel avec les clients afin d'assurer un nombre d'enregistrements maximal par heure et ainsi éviter un trop grand nombre de clients en même temps à la réception;
- Si possible, désigner une seule porte d'entrée et une autre de sortie afin de limiter les points d'accès, qui multiplient les risques de rassemblement, en évitant que les clients se croisent ;
- Pour les travailleurs à un poste de travail où il est impossible de maintenir une distance minimale de deux mètres pour plus de 15 minutes cumulés dans un même quart de travail, des adaptations doivent être apportées :
  - Installer une barrière physique adéquate pour séparer le travailleur des autres travailleurs et de la clientèle lorsque la distance de deux mètres ne peut être respectée.
  - Dans l'impossibilité ou dans l'attente de mettre en place les mesures de distanciation ou une barrière physique : Le port du masque de procédure médical certifié FDA (masque

chirurgical ou masque de procédure) et d'une protection oculaire (lunettes avec protection sur le côté ou visière) sont recommandés pour le travailleur ;

- À l'arrivée des clients, leur poser les questions proposées dans la [Procédure aux points d'entrée](#). En présence de symptômes compatibles avec la COVID-19, refuser l'accès, conseiller à la personne de s'isoler à la maison et d'appeler le plus tôt possible au 1-877-644-4545.
- Centre d'affaires – Limiter les accès afin qu'il puisse être nettoyé entre chaque utilisateur. Les articles remis au client doivent être désinfectés avant et après l'usage (parapluies, chargeurs, etc.);
- En contexte de pandémie et afin de réduire le risque au maximum, privilégier la manipulation des bagages par les visiteurs exclusivement. Si le visiteur désire utiliser le chariot à bagages, ce dernier devra être désinfecté entre chaque utilisation avec un produit approuvé;
- Si l'exploitant désire offrir le service de chasseurs :
  - L'employé doit obligatoirement se laver les mains après avoir touché les bagages. Le port des gants est prohibé car il peut constituer une source de propagation du virus.
  - Utiliser une lingette désinfectante pour nettoyer / désinfecter les poignées de pièces de bagages à manipuler;
  - Lorsque l'employé arrive à la chambre, celui-ci doit cogner pour aviser sa présence et reculer dans le corridor pour respecter le deux mètres requis et exigé. Il est donc interdit à l'employé d'accéder à l'unité d'hébergement ;
  - Désinfecter le chariot entre chaque utilisation avec un produit approuvé.
  - L'employé doit se laver les mains après la désinfection du chariot.
  - Voir la section manutention (réception et expédition) de la marchandise de la [Fiche présentant les mesures de prévention à appliquer par les employeurs et travailleurs du secteur de l'hôtellerie](#)
- Interdire l'accès à toute personne (travailleur, client, invité, etc.) qui a reçu une consigne d'isolement de la santé publique ou de son médecin ou qui présente l'un des symptômes compatibles avec la COVID-19. Ces symptômes sont : apparition ou aggravation d'une toux ; fièvre ; difficulté respiratoire ; perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût.
  - Des affiches rappelant cette interdiction ou un questionnaire simple administré à l'entrée peuvent permettre d'appliquer cette consigne..
- Prévoir un stylo réservé aux écrits / signatures des documents incontournables et le désinfecter à chaque utilisation ou l'offrir au client et lui indiquer qu'il peut le garder pour tout son séjour.
- **Les rassemblements intérieurs de 50 personnes ou moins sont permis avec une mesure de distanciation de 1,5 mètre (lorsque les gens seront assis et que la circulation et l'interaction seront limitées).** Toutefois, cette mesure ne s'applique pas aux restaurants et ne change pas la règle concernant les rassemblements d'un maximum de 10 personnes / 3 ménages dans les lieux privés.
  - Respect des directives gouvernementales en vigueur sur les rassemblements pour le nombre de personnes présentes dans un même lieu.
- Lorsque la tenue d'activités sera de nouveau possible, le planificateur d'événement devra travailler avec le lieu d'hébergement pour respecter les mesures mises en place pour l'accueil dans l'établissement.
- Installation d'affiches à l'extérieur (débarcadère ou stationnements) ainsi qu'à l'entrée du lieu d'hébergement et à la réception avec toutes les informations utiles aux visiteurs pour le rappel des

consignes (organisation du service et des files d'attente, modalités de paiement, etc.). Voir l'annexe du PSSCIT « [Procédure aux points d'entrée](#) » et « [Procédure d'affichage](#) »

## 1.2. Personnel d'entretien pour aires communes

Dans les aires où la clientèle circule, procéder au nettoyage au minimum quotidiennement, et si possible plus fréquemment (aux deux à quatre heures en fonction de l'achalandage). Voir l'annexe du PSSCIT « [Procédure de nettoyage et de désinfection des espaces communs](#) »

Nettoyer / désinfecter les espaces de travail à chaque quart de travail ou lors d'un changement d'utilisateur de l'espace de travail et des surfaces fréquemment touchées. Voir l'annexe du PSSCIT « [Procédure de nettoyage et de désinfection des postes de travail des employés de bureau](#) »

Pour l'entretien de vos équipements et des aires de service. Voir l'annexe du PSSCIT : « [Procédure de nettoyage et de désinfection des équipements](#) ».

## 1.3. Entretien des chambres

### 1.3.1. Mesures de protection pour le personnel

- Tel qu'indiqué dans la fiche [Recommandations intérimaires concernant les travailleurs du secteur de l'hôtellerie de l'INSPQ](#), il faut porter des gants imperméables pour protéger les mains lors du nettoyage.
- Considérant que la chambre est vide et qu'une période minimale de trois heures s'est écoulée après le départ du client, le port du couvre-visage est facultatif, mais le port des gants jetables est cependant obligatoire lors de l'entretien des chambres.

Notons ici que le secteur de l'hôtellerie se démarque des autres lieux d'hébergement en location tels que les résidences de tourisme, incluant Airbnb, à aux moins deux égards :

- La grandeur restreinte de l'espace en location (une chambre comparativement à une résidence complète);
  - Les établissements hôteliers emploient des professionnels de l'entretien ménager pour le nettoyage des chambres.
- Dans le cas où le client séjourne pour une période de plus d'une nuitée, il est entendu que l'entretien de l'unité d'hébergement ne se fera qu'au strict minimum ou uniquement à la fin du séjour afin de réduire les risques à la source. Toutefois, si le visiteur requiert absolument un nettoyage de son unité avant son départ, il sera possible :
    - De le relocaliser dans une autre unité libre et propre;
    - De lui demander de quitter pour un minimum de quatre (4) heures et ceci en fonction de la disponibilité du personnel d'entretien;
    - De lui fournir le matériel et l'équipement requis, à condition que les produits et équipements soient sans danger et qu'une désinfection complète de l'équipement soit réalisée par la suite avant sa réutilisation<sup>1</sup>;
  - Se laver les mains et les avant-bras avec de l'eau et du savon avant de porter les gants et après les avoir retirés;



<sup>1</sup> <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/2930-travailleurs-hotellerie-covid19.pdf>

- Retirer et jeter les gants jetables de manière sécuritaire. **Il est impératif de changer les gants entre chaque chambre et de ne pas se toucher le visage avec les mains gantées.**
- Si des gants réutilisables doivent être réutilisés, les désinfecter avec un produit approuvé ou encore les jeter et les remplacer par une nouvelle paire au besoin.
- Désinfecter quotidiennement les outils de travail : clefs de travail, chariots, poignées des vadrouilles, des aspirateurs, des brosses pour cuvette et des contenants de produits nettoyants.
- Éviter la contamination croisée :
  - Changer les gants jetables avant de manipuler la literie propre et entre chaque nettoyage de chambre;
  - Utiliser des torchons/microfibres différents pour une utilisation différente;
  - Porter une attention particulière pour ne rien toucher avec des gants souillés (poignées de porte, poignées de mobilier, équipement de travail, etc.).
- **Conserver une distance minimale de deux mètres entre les travailleurs assignés à l'entretien des chambres et éviter les échanges d'équipement.**
- Retirer les objets non essentiels comme mesure de prévention à la source (par exemple revues et dépliants touristiques, minibars, cafetière, seaux à glace, stylos, blocs-notes, coussins, jetés et oreillers supplémentaires, etc.) et remplacer par fournitures à usage unique lorsque possible.
- **Pour le service aux chambres, conservez la distanciation physique en évitant les remises en mains propres avec les clients. Déposer plutôt les colis et plateaux sur une surface propre après avoir informé le client de l'arrivée du service à la chambre.**

### 1.3.2. Mesures de protection pour procéder au nettoyage (ou à la maintenance) d'une chambre occupée

- Dans le contexte de pandémie, le service de nettoyage complet est suspendu et le visiteur en est avisé lors de son arrivée à l'établissement (idéalement, lors de la réservation);
- Seul le ramassage des déchets et le changement des serviettes pourront être effectués lors d'un long séjour.

### 1.3.3. Mesures de protection pour procéder au nettoyage d'une unité vacante

Cette séquence est à effectuer pour tous les visiteurs testés positifs à la COVID-19 ou non :

- Restreindre l'accès à l'unité d'hébergement et attendre un minimum de trois heures avant de commencer le nettoyage et la désinfection (l'heure du départ dans le système constitue le départ du chronomètre pour le délai d'attente minimal et exigé de trois heures). Ventiler la chambre à l'air libre si possible (ouvrir porte et fenêtres);
- Ramasser les déchets, fermer les sacs poubelles et les jeter dans un endroit sécuritaire;
- Retirer la literie souillée **sans la secouer, en minimisant la manutention** et la déposer dans un sac imperméable jusqu'à ce qu'elle soit chargée dans la machine à laver;
- Retirer les serviettes, les tapis et le rideau de douche intérieur et les déposer dans un sac imperméable jusqu'à ce qu'ils soient chargés dans la machine à laver;
- Nettoyer / désinfecter toutes les surfaces dures de la chambre en mettant l'accent sur les points de contact (poignées de porte, meubles à surface dure, tables, tables de chevet, boutons et poignées de meuble, interrupteurs et thermostats, poignées de tirage pour rideaux, téléphones et claviers, télécommandes, réveils, télévisions, loquets de sécurité et judas, poubelles, poignées de

robinetterie, toilettes et poignées de douche, fers et planches à repasser, coffres-forts, cintres) et en faisant le tour dans le sens des aiguilles d'une montre, de haut en bas;

- Vaporiser toutes les surfaces de la salle de bain avec un nettoyant / désinfectant (toilettes, urinoirs, éviers, douches, baignoires, comptoirs et accessoires) et laisser agir le produit un temps suffisant pour inactiver le virus (selon les spécificités du fabricant);
- Retirer les gants, laver les mains et faire le lit;
- Une fois que le désinfectant sera resté suffisamment longtemps sur les surfaces, retourner à la salle de bain pour frotter, rincer et essuyer les surfaces dures, en commençant par la douche et en terminant par les toilettes;
- Laver la cuvette de l'extérieur vers l'intérieur et changer à ce moment vos gants pour des nouveaux;
- Privilégier les distributeurs de produits sanitaires, sinon, enlever les produits d'accueil (savons, gel douche, etc.) et en mettre de nouveaux à chaque nouveau client. Idem pour le papier hygiénique et les boîtes de papier mouchoir si elles ne sont pas insérées dans un meuble ou distributeur;
- Pour les surfaces poreuses, telles que tapis et rideaux, nettoyer / désinfecter toute saleté visible lorsque présente avec les produits appropriés indiqués pour une utilisation sur ces surfaces<sup>2</sup> Voir <https://www.inspq.qc.ca/covid-19/environnement/nettoyage-surfaces> et <https://www.canada.ca/content/dam/phac-aspc/documents/services/publications/diseases-conditions/coronavirus/cleaning-disinfecting-public-spaces/cleaning-disinfecting-public-spaces-fra.pdf>
- Passer l'aspirateur du fond de la chambre vers la sortie et nettoyer les sols à surface dure en respectant les étapes du nettoyage d'abord et de la désinfection ensuite.

## 1.4. Personnel œuvrant à la buanderie

En période de pandémie, il est assurément prudent de considérer toute la lingerie reçue à la buanderie comme étant contaminée. Donc, il est recommandé d'appliquer les précautions maximales en tout temps et de procéder comme si toute la lingerie était potentiellement contaminée. Se référer aux mesures de la fiche INSPQ - [Recommandation intérimaire concernant les travailleurs du secteur de l'hôtellerie](#).

Se référer aux mesures pour les travailleurs dans le secteur du nettoyage à sec et des buanderies et la fiche [Mesures pour les travailleurs dans le secteur du nettoyage à sec et des buanderies](#).

## 1.5. Entretien technique

- Dans le cas où une réparation d'urgence ou un ajustement technique essentiel aux bonnes opérations et au confort du visiteur serait incontournable (fuite d'eau, bris de ventilation, bris d'équipements essentiels, etc.), il est recommandé de privilégier une plage horaire pendant laquelle le visiteur sera absent, idéalement pour une durée minimale de trois heures avant d'accéder à l'unité d'hébergement;
- Si ce délai de trois heures ne peut être respecté, envisager d'offrir une autre chambre au visiteur et d'effectuer la réparation ultérieurement, en respectant le délai minimal exigé de trois heures avant la remise en service;
- Le personnel devra porter un couvre-visage si la distance de 2 mètres ne peut être respectée ;

---

<sup>2</sup> <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/2930-travailleurs-hotellerie-covid19.pdf>

- Entrer uniquement le matériel nécessaire à la tâche;
- Nettoyer et désinfecter les outils et les équipements utilisés après chaque quart de travail ou dès qu'ils sont partagés. Idéalement, la désinfection devrait avoir lieu immédiatement après la tâche effectuée afin d'appliquer une saine gestion des risques.

## 1.6. Boutiques et kiosques

La **Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)** a produit le [Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du commerce de détail – COVID-19](#). Un guide portant sur [la manipulation d'argent dans les magasins et les milieux de travail](#) est accessible sur le site de l'INSPQ.

## 1.7. Service de voiturier / Stationnements intérieurs et extérieurs

- Dans le contexte actuel, la pratique privilégiée est d'inciter le client à ce qu'il stationne sa voiture lui-même afin de limiter les contacts et de réduire au maximum les possibilités de contamination;
- Dans l'éventualité où cette option ne peut pas être considérée pour des motifs opérationnels ou contractuels, nous suggérons d'offrir le service de voiturier en retenant les mesures de prévention maximales propres à un espace restreint potentiellement infecté (habitacle du véhicule personnel). Si possible, malgré les difficultés, ne pas offrir le service de voiturier jusqu'à nouvel ordre;
- Dans l'éventualité où le service est offert au moment de la prise en charge du véhicule par le valet, désinfecter toutes les surfaces du véhicule touchées fréquemment, susceptibles d'avoir été touchées par le visiteur, et qui seront touchées par le valet (clés, poignées de portes intérieures et extérieures incluant la poignée du coffre, le volant, levier de vitesse, écran tactile, accessoires etc.). Refaire la désinfection selon la même procédure avant la remise du véhicule au visiteur<sup>3</sup>. L'usage d'une pellicule de plastique à usage unique sur le siège, le volant et le pommeau de vitesse pourrait en éviter le nettoyage / désinfection);
- Advenant que vous décidiez que ce service doit être maintenu, assurez-vous que les équipements et les véhicules appartenant à l'établissement soient nettoyés / désinfectés régulièrement. Pour l'entretien sanitaire des véhicules, voir l'annexe du PSSCIT « [Procédure de nettoyage et de désinfection des véhicules](#) »;

## 1.8. Ascenseurs et monte-charges

- Dans la mesure du possible, toujours privilégier les escaliers.
- Si impossible en raison du nombre d'étages à monter et de l'affluence, le nombre de personnes devrait être limité selon l'espace disponible. Considérant la courte durée du séjour en ascenseur, calculer le nombre de personnes admissibles afin de respecter une distanciation d'au moins 1 mètre. Rappeler aux usagers d'éviter tout contact physique. Privilégier le masque de procédure si le 2 mètres ne peut être respecté, le couvre visage n'offrant pas de garantie de protection ;
- Au minimum :  
Procéder au nettoyage et à la désinfection sommaire à toutes les deux à quatre heures, en fonction de l'achalandage (boutons et mains courantes);  
À chaque quart de travail, procéder à un nettoyage et une désinfection complète de la cabine (murs, mains courantes, boutons – intérieurs et sur chacun des étages, planchers, portes).

<sup>3</sup> <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/2945-garages-mecanique-covid19.pdf>

Si les ascenseurs possèdent des écrans, afficher les procédures et les mesures d'hygiène à l'aide d'exemples et de vidéos. Pour le nettoyage, vous référer à l'annexe du PSSCIT « [Procédure de nettoyage des espaces communs](#) ».

## 1.9. Accès et issues du lieu d'hébergement

Tant et aussi longtemps que l'occupation intérieure sera inférieure à la normale, il sera possible de suggérer des points d'accès spécifiques à la clientèle. Cependant, en cas d'urgence, les visiteurs doivent être en mesure d'emprunter toute issue menant à la voie publique. Il est donc impossible de condamner une issue de secours ou escaliers pour des motifs opérationnels ou de prévention Covid-19.

## 1.10. Toilettes communes

Pour permettre l'utilisation des toilettes communes, se référer se référer à l'annexe du PSSCIT « [Procédure encourageant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation](#) ». Pour le nettoyage des toilettes, vous référer à l'annexe du PSSCIT « [Procédure de nettoyage et de désinfection des espaces communs](#) ». Les toilettes partagées (avec les chambres) doivent être converties en toilettes individuelles.

## 1.11. Mobilier, terrasses et aires extérieures

Réaménager les espaces pour respecter la distanciation de 2 mètres. Nettoyer / désinfecter régulièrement le mobilier, les terrasses et les aires extérieures. Il est donc possible pour les exploitants d'utiliser les espaces terrasses comme aires de repos pour les visiteurs conditionnellement au respect des mesures de distanciation physique prescrites. **Voir l'annexe du PSSCIT « [Procédure de nettoyage et de désinfection des aires extérieures](#) ».**

## 1.12. Manutention (réception et expédition) de la marchandise

- Privilégier la stabilité des équipes qui sont en contact avec le personnel venant de l'extérieur de l'entreprise (livreurs, camionneurs...);
- Idéalement, organiser les tâches de sorte que les livreurs et les fournisseurs puissent déposer les marchandises à l'entrée de l'entreprise pour éviter leurs allées et venues dans les aires et locaux de l'établissement;
- Déposer les marchandises sur une surface propre **en présence du personnel de l'établissement, sans remise en main propre et en respectant la distance physique minimale de 2 mètres entre les personnes dans la mesure du possible.**

## 1.13. Rassemblements intérieurs

Il est permis de tenir des [rassemblements intérieurs dans les lieux publics](#) en respectant un maximum de 50 personnes.

- Avec la mesure de distanciation de 2 mètres recommandée entre les personnes.
- Dans les lieux où des personnes assises n'auront pas à se déplacer pour d'autres raisons que d'y accéder ou d'en sortir, tels que les locaux de classe des cégeps et des universités et les salles de spectacle et de cinéma, les salles de réunions ou de formation des établissements hôteliers, une distanciation physique de 1,5 mètre est autorisée.
  - La distanciation physique de 1,5 mètre ne s'appliquera qu'aux spectateurs ou aux usagers. Dans le cas des artistes, animateurs ou autres, ces derniers devront respecter une distance de 2 mètres avec autrui.
- Les salles de réunion d'un hôtel ou d'un établissement d'hébergement touristique pourront ainsi tenir des réunions d'affaire. Les participants pourront être assis à 1,5 m, mais la règle du 2 m continuera de s'appliquer pour tous leurs déplacements et mouvements.

- Respect des directives gouvernementales en vigueur sur les rassemblements pour le nombre de personnes présentes dans un même lieu.

## 1.14. Les services non essentiels devraient être fermés

Les congrès et banquets intérieurs de plus de 50 personnes demeurent fermés pour le moment en raison de l'interdiction de se rassembler.

Idem pour les minibars, les saunas et bains tourbillons, les zones « glace », les salles de jeux et autres zones non essentielles.

Lors de la tenue d'un événement permis, un « engagement à se conformer » pour assurer le respect des mesures devra être pris entre les planificateurs de l'événement et le lieu d'hébergement qui loueront les espaces. Le planificateur d'événement agit comme la principale voie de communication entre les congressistes et le lieu où se déroulera l'événement.

*Rappelons que les rassemblements et grands événements (plus de 50 personnes) n'ont pas encore repris. Les banquets, mariages, BBQ, fêtes diverses demeurent interdites jusqu'à nouvel ordre.*

## 1.15. Service aux chambres et personnel en contact avec les aliments

- Malgré la reprise des activités de restauration et buffet avec service, en période de pandémie, le service aux chambres est donc à privilégier.
- Pour un service effectué via les installations même de l'établissement, privilégier la restauration dans des boîtes à lunch fermées qu'il est possible de jeter immédiatement à la fin du service;
- La vaisselle et les ustensiles utilisés par la clientèle devraient être lavés avec de l'eau et le savon à vaisselle habituel. L'utilisation du lave-vaisselle convient également;
- Informer tous les clients de la procédure à suivre pour le service de restauration interne et de livraisons;
- Il est suggéré de suivre cette séquence afin de réduire le risque:
  - Veillez à ce que tous les clients restent dans leur chambre, porte fermée, jusqu'à ce qu'un employé cogne à leur porte pour les informer d'ouvrir et de prendre possession de leur repas. Dès que l'employé à cogné, celui-ci doit se retirer à une distance minimale de deux mètres;
  - Ajouter au plateau de service un sac de poubelle où le visiteur devra insérer tous les déchets et rappeler le service aux chambres pour la collecte du matériel livré ;
  - Pour la reprise du matériel:
    - L'utilisation de gants n'est pas recommandée ;
    - Le personnel doit agir très prudemment afin d'éviter toute contamination ;
    - La vaisselle souillée doit être insérée dans un sac et les déchets dans un sac distinct;
    - Les nappes et serviettes de table réutilisables doivent aussi être insérées dans un sac et apportées à la buanderie et lavées en fonction des protocoles existants ou d'utiliser des fournitures jetables à usages uniques.
  - Pour désinfecter la table de service : se laver les mains, mettre des gants, utiliser un nettoyant / désinfectant et ensuite un désinfectant approuvé, retirer les gants et se laver les mains;
  - Si un visiteur reçoit une commande préparée à l'externe, le livreur doit demeurer dans le lobby et attendre que le client descende récupérer sa commande.
- Bien que la COVID-19 ne semble pas se transmettre par l'ingestion d'aliments, par précaution, le [lavage des mains](#) fréquent et le respect des bonnes pratiques d'hygiène et de salubrité sont de mise;
- Les employés manipulant des aliments devraient éviter tout contact avec quiconque présentant des symptômes de maladie respiratoire tels que la toux et des éternuements ;
- Pour plus d'informations [cliquez ici](#) (COVID-19 – Questions- réponses pour les clientèles du MAPAQ).

## 1.16. Vêtements et uniformes portés au travail

Si pour son travail l'employé doit revêtir un uniforme, il doit le porter uniquement sur son lieu de travail. En d'autres mots, l'employé doit arriver habillé en civil, changer de vêtements sur place et repartir avec ses vêtements personnels. Tous les jours, son uniforme de travail doit être rapporté à la maison dans un sac fermé pour nettoyage ou nettoyé sur place par l'employeur, si les installations le permettent. Revêtir le même uniforme deux jours de suite est proscrit, et ce, quel que soit le poste occupé.

## 1.17. Interlocuteur récalcitrant, insatisfait ou agressif

En cette période très particulière, les risques psychosociaux ne sont pas à négliger et les clients, aussi contents soient-ils de reprendre progressivement des activités de « reprise », n'en seront pas moins anxieux et stressés. Cette anxiété et ces inquiétudes contenues pendant de nombreuses semaines pourront se traduire par des réactions d'impatience, d'impulsivité, de nervosité et parfois même d'agressivité.

Il importera donc de savoir réagir devant un client émotif soit

- D'éviter la confrontation et l'escalade.
- De faire en sorte que votre réaction et vos réponses soient déterminantes pour garder la situation sous contrôle. Tout se joue souvent dans les premières secondes.
- Gardez votre contrôle et surtout votre calme.
- Votre interlocuteur est déjà très émotif. Si vous le devenez aussi, vous ne réussirez pas à désamorcer la charge émotive.
- Le cas échéant, vous pouvez gentiment rappeler que les principales règles lui ont été données lors de sa réservation ainsi qu'un document d'engagement à cet effet.
- Éviter de « jouer au tennis verbal ». Soyez structuré et ferme, mais respectueux et à l'écoute. La réputation de votre établissement et votre sécurité sont liées à votre maîtrise de la situation.
- Ne lui faites pas perdre la face. C'est comme jeter de l'huile sur le feu.
- En aucun cas vous ne devez tolérer l'agressivité et la violence. Contactez les autorités sans attendre le cas échéant.
- N'admettez rien, sauf d'assurer le traitement et le suivi de la demande / plainte.
- Si la situation se détériore, recherchez la proximité avec un collègue ou interrompez un instant pour appeler votre gestionnaire.

## Situations spécifiques

## 2. Situations spécifiques

### 2.1. Lieu d'hébergement qui devient un lieu de soins de patients atteints de la COVID-19

Le lieu d'hébergement doit être considéré dans ce contexte comme un milieu de soins. Il s'agit alors de se référer aux **Mesures pour la gestion des cas et des contacts dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée pour aînés**, [fiche COVID-19](#).

## 2.2. Conseils spécifiques vs situations locales

Ce Guide s'adresse en particulier aux établissements d'hébergement de type « hôtels ». Des différences significatives quant aux aménagements, équipements, ressources, configurations et autres facteurs existent pour différentes sous-catégories d'établissements d'hébergement. Des Guides plus spécifiques seront très bientôt rendus accessibles, notamment pour les résidences de tourisme, les gîtes, les auberges, les auberges de jeunesse et les motels.

Également, il importe de retenir que toutes les situations et circonstances ne peuvent être prises en compte dans un tel document. Pour toute question spécifique, nous suggérons fortement que le prestataire de service communique avec son association qui saura répondre plus précisément ou trouver la bonne réponse.

## Remerciements aux contributeurs de ce guide :

---

Pour l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)

- **Martine Lizotte**, directrice et l'équipe d'ExperiSens, le CCTT de l'ITHQ
- **Jean-Thomas Henderson**, professeur de gestion spécialisé en accueil client et gestion des risques
- **Joanie Pagé**, professeure de gestion de l'entretien ménager
- **Marine Trehudic**, professeur de gestion de l'entretien ménager

Consultant externe pour l'ITHQ :

- **Patrick Rochon**, Consultant en mesures sanitaires et d'urgence chez **PREVENTIA** et enseignant dans le secteur de la santé

Pour l'Association Hôtellerie Québec :

- **Thierry Hamtiaux**, chargé de projet et consultant spécialisé en GRH et SST

Pour l'Association des hôteliers de la région de Québec :

- **Marjolaine de Sa**, Directrice générale

Pour Tourisme Montréal

- **Mylène Gagnon**, Vice-Présidente Ventes et Services aux congrès

