

HÉBERGEMENT

*HÔTELS, CENTRES DE VILLÉGIATURE, GÎTES, CHALETs,
CHAMBRES D'HÔTES, CONDOS, PARCS DE VR ET CAMPING*



Aperçu

L'Association des hôtels du Canada et l'American Hotel & Lodging Association proposent une approche nord-américaine des meilleures pratiques.

Les protocoles de sécurité améliorés qui viennent renforcer les normes existantes afin de permettre aux hôtels de s'adapter à la nouvelle réalité de la COVID-19 sont disponibles ici : www.hacsafestay.com.

Santé des clients et des employés

Voir la section 1 pour les consignes opérationnelles générales.

- ➔ General Managers should coordinate with local health authorities if a guest has contracted COVID-19
- ➔ Les directeurs généraux doivent coordonner des mesures avec les autorités locales de la santé si un invité est atteint de la COVID-19;
- ➔ Ne faites pas de suppositions au sujet de la santé des clients;
- ➔ Il faut rappeler aux clients en isolement volontaire d'informer immédiatement le personnel ou les autorités locales de la santé s'ils présentent des symptômes;
- ➔ Si un employé est atteint de la COVID-19, il doit rapidement coordonner des mesures avec les autorités locales de la santé;
- ➔ Les employés peuvent porter un masque;
- ➔ Soyez au courant des risques possibles liés au port d'un masque;
- ➔ Passez en revue la politique d'annulation de votre entreprise.

Ressources additionnelles

- ➔ **Information À L'intention Des Hôteliers** : <https://fr.hac-covid.com/information-for-hotels>
- ➔ **FAQ** : <http://www.hotelassociation.ca/wp-content/uploads/2020/03/FAQ-FR-1.pdf>

Lignes directrices temporaires pour les opérations modifiées en raison de la COVID-19

Commencez à mettre en œuvre ces changements opérationnels pour aider à prévenir la propagation des maladies infectieuses.

- Éliminez les buffets « facultatifs » et évitez le libre-service dans le salon de conciergerie;
- Veillez à ce que tous les hôtels puissent appliquer la norme de nettoyage des lits de façon uniforme;
- Éliminez les verres non jetables dans les chambres; remplacez-les par des substituts jetables dans les chambres et dans les coins salons;
- Éliminez les cafetières dans les chambres; passez à l'offre de cafetières/théières sur demande. Assurez-vous de les désinfecter après leur utilisation et remplacez-les pendant le nettoyage de la chambre;
- Enlevez les commodités non essentielles des chambres et des coins salons (y compris les magazines, les oreillers décoratifs, les couvre-lits, les fleurs, les stylos, le papier, les articles de bureau non fixés) afin de réduire au minimum les zones d'exposition possibles et de concentrer le nettoyage sur les éléments essentiels;
- Éliminez les collations « non emballées » (retirez les plats à bonbons, les jarres à biscuits, tous les fruits qui ne doivent pas être pelés avant de les manger);
- Augmentez la fréquence et la visibilité du nettoyage et de la désinfection dans les boutiques, les aires de restauration et les coins salons;
- Exigez à tous les membres du personnel chargé du service et de la préparation des aliments et des breuvages de porter des gants en tout temps. Assurez-vous que les gants sont changés et jetés conformément aux directives du service de santé;
- Entreposez les fruits et les condiments du bar dans des contenants couverts en tout temps; Manipulez-les seulement avec les ustensiles appropriés qui sont désinfectés toutes les 30 minutes; Déplacez-les pour les couper ou les trancher sur commande à l'aide de gants;
- Réduisez la quantité de verres rangés sur les barres ou à côté des sièges du bar. Mesure privilégiée : Rincez les verres dans un « rinceur » à verres avant de préparer les breuvages;
- Gestion des événements – Éliminez le service aux buffets pour la clientèle. Remplacez-le par des postes à préposé ou de petites portions à assiettes individuelles;
- Éliminez les aliments périssables des commodités VIP. Remplacez-les par des chocolats en boîte, des bonbons, des biscuits, des mélanges de noix scellés ou en sac, etc.;
- Désinfectez les clés ou cartes des clients avant de les leur présenter.

Parcs de VR et camping

- ➔ Respectez toutes les lois provinciales/territoriales et locales qui peuvent s'appliquer à votre activité d'hébergement, incluant les restrictions en matière de santé, de sécurité et de voyage :
 - » Nous nous attendons à ce que vous ne repreniez vos activités d'hébergement qu'après la levée des restrictions pertinentes. Celles-ci peuvent inclure des directives de refuge sur place, des restrictions de voyages non essentiels ou des interdictions de location à court terme. Assurez-vous également de suivre les directives de sécurité de vos services de santé locaux et régionaux, car les impacts du virus varient selon la région.
- ➔ Nettoyez et désinfectez votre propriété avec un désinfectant certifié efficace contre la COVID-19 avant et après tous les séjours :
 - » Nettoyez avec du savon et de l'eau, puis utilisez un désinfectant certifié pour aider à réduire les risques. Assurez-vous que toutes les commodités partagées sont soigneusement nettoyées entre les utilisations par différents groupes. Selon le CDC aux États-Unis, un nettoyage de routine normal suffit généralement pour les zones extérieures. Une désinfection n'est pas nécessaire pour ces zones-là.
- ➔ Ajustez l'espace entre les sites ou réduisez l'occupation de votre propriété pour assurer une distanciation physique appropriée :
 - » Respectez la distanciation physique en gardant au moins 2 à 4 mètres (6 à 12 pieds) entre les campeurs. Créez des indicateurs d'espacement très visibles pour aider les clients à maintenir la distanciation entre les sites et dans les salles de bain, les cuisines et les autres installations partagées;
 - » Il doit y avoir une distance de 30 pieds entre les VR
- ➔ Considérations pour le camping :
 - » Les clients qui présentent des symptômes de la COVID-19 se verront refuser l'accès au parc. Il leur sera demandé de revenir quand ils se sentiront mieux (Voir la section 1 sur les consignes opérationnelles générales pour plus de détails);
 - » Si vous avez autorisé des clients sur votre propriété à se mettre en quarantaine, veuillez consulter ce guide pour des instructions détaillées : <https://248kuz398nlt2tn7ov2ddt9f-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2020/04/Coronavirus-Response-1-1.pdf>;
 - » Si un invité se voit refuser une réservation pour des raisons de quarantaine volontaire, il est possible qu'il puisse s'inscrire dans un autre établissement sans révéler sa situation.
- ➔ Que puis-je faire pour réduire le risque d'infection dans les zones communes?
 - » Afin de réduire le risque de contamination, les terrains de camping doivent envisager de modifier la façon de fournir des services;
 - » Les terrains de camping devraient limiter l'accès aux espaces communs considérés comme des zones contagieuses à contact élevé, comme les piscines, les centres de conditionnement physique et autres aires de rassemblement récréatif;
 - » Discutez avec votre équipe à propos du changement des heures des services de restauration, des épiceries/dépanneurs et d'autres services en fonction de l'occupation;

- » Le service de restauration ne peut être offert qu'en formule à emporter ou à se faire livrer. Pour les services en salle à manger, veuillez consulter la section 3 sur les restaurants et les services alimentaires);
- » Après le départ de chaque client de votre parc, désinfectez les clés ou cartes d'accès de sécurité/portails utilisés avec un désinfectant au peroxyde selon le protocole établi (Voir la section 1 sur les consignes opérationnelles générales);
- » Renforcez les protocoles dans les installations de toilettes, de buanderie, et de douche : En plus de vos protocoles de conciergerie habituels, il serait prudent de mettre en œuvre des mesures améliorées, y compris faire un nettoyage plus fréquent des installations, offrir un accès individuel aux clients durant une tranche horaire définie et fournir des produits désinfectants (**p.ex.** des lingettes jetables) aux clients à utiliser sur les poignées de porte, les poignées de douche, les boutons de la machine à laver et les autres zones à contact élevé

➔ Volumes élevés au moment de l'inscription/du départ :

- » Il est recommandé que les terrains de camping évitent des attroupements aux heures d'inscription/de départ en allouant des tranches ou plages horaires spécifiques à chaque campeur pour traiter les paiements et avoir les communications nécessaires avec le personnel;
- » Il est important de limiter le contact avec des objets partagés comme les stylos, les tablettes et les autres fournitures, ainsi que de désinfecter régulièrement les claviers NIP et les autres objets au guichet de réception.

➔ Protocoles quotidiens améliorés :

- » Les mesures fondamentales de la plus haute importance seront bien sûr des protocoles de conciergerie améliorés, mais il est également nécessaire de tenir compte des implications de la réduction des activités (liée à la réduction du personnel ou à l'atténuation de la propagation de l'infection) et des nombreux besoins des clients qui risquent de tomber malades sur votre propriété;
- » L'accès aux services d'urgence et essentiels restera vital tout au long de la saison de camping. Assurez-vous de communiquer régulièrement toutes les modifications et exigences quant à votre politique à votre équipe.

➔ Annulations et remboursements :

- » Les terrains de camping sont en train de mettre en place des politiques et des plans pour traiter les annulations inévitables des réservations;
- » Certains parcs utilisent un délai pour renoncer aux frais d'annulation. Il y en a qui offrent des remboursements complets avec tous les frais annulés, quel que soit le délai, alors que d'autres utilisent leur processus d'annulation standard;
- » Quelles que soient les conditions d'annulation que vous avez choisies, il est important qu'elles soient clairement affichées sur votre site Web et dans toutes les communications relatives au terrain de camping avec les clients.

Ressources additionnelles

- ➔ Des mises à jour sur la COVID-19 sont disponibles en ligne à : <https://ccrvc.ca/wp-content/uploads/2020/04/Coronavirus-Response-1-1.pdf>