Pratiques exemplaires, procédures d'exploitation et autres considérations

SI L'ON DÉCOUVRE QU'UN INVITÉ S'EST PLACÉ EN ISOLEMENT VOLONTAIRE DANS L'HÔTEL

(COVID-19)

Hotel Association of Canada
Association des hôtels du canada

Informez les associés des mesures visant à réduire au minimum le contact avec l'invité et des changements apportés aux services de ce dernier (décrits ci-dessous). N'oubliez pas de penser au bien-être des associés.

Communiquez des renseignements exacts aux associés au sujet des mesures préventives qu'ils devraient mettre en œuvre par eux-mêmes, comme des stratégies d'éloignement social et une bonne hygiène des mains. Rappelez aux associés que les procédures de nettoyage normalisées correspondent aux recommandations des organismes de la santé.

Discutez avec l'invité des attentes liées à l'isolement volontaire et à la limitation des interactions avec d'autres personnes..

- Faites preuve d'empathie à l'égard de la situation dans laquelle se trouve l'invité.
- Donnez à l'invité le numéro de téléphone mobile du ou des hôteliers avec qui communiquer s'il a des questions ou a besoin d'aide.

Précisément, informez l'invité que :

- S'il commence à se sentir malade, il doit communiquer avec les autorités sanitaires. Il doit également aviser la direction de l'hôtel afin que les protocoles de nettoyage appropriés puissent être mis en œuvre.
- Si l'invité choisit de rester à l'hôtel, il doit rester dans sa chambre et ne pas visiter les espaces publics, y compris les salles de réunion, le centre de conditionnement physique, le salon de conciergerie ou les restaurants.
- Les demandes de service ou d'aide doivent être faites par l'entremise d'AYS, du clavardage mobile ou de l'hôtelier, plutôt que par les menus à accrocher à la poignée de porte ou à d'autres documents d'accompagnement dans la chambre.
- L'invité peut également communiquer avec les hôteliers sur leur téléphone cellulaire.
- Le personnel ne fournira pas de services de nettoyage ou d'entretien ménager pendant le séjour.
- L'invité doit limiter ou éviter les visiteurs extérieurs qui entrent dans la chambre et en sortent par mesure de précaution pour les autres clients et les associés.
- L'invité doit communiquer avec la direction de l'hôtel avant de quitter l'hôtel pour faire le point sur son état.

Service à la chambre

- Emballez tous les aliments livrés en utilisant des contenants jetables en papier ou en plastique.
- Laissez tous les aliments et boissons commandés au moyen du service à la chambre à la porte de l'invité pour qu'il les ramasse.
- Fournissez à l'invité des commodités gratuites standard (p. ex., eau, thé, café, serviettes de table, etc.) et des aliments non périssables pour limiter la nécessité de faire de nombreuses livraisons quotidiennes.

Pratiques exemplaires, procédures d'exploitation et autres considérations

SI L'ON DÉCOUVRE QU'UN INVITÉ S'EST PLACÉ EN ISOLEMENT VOLONTAIRE DANS L'HÔTEL

(COVID-19)

Hotel Association of Canada
Association des hôtels du canada

Entretien ménager et ramassage des ordures

- N'offrez pas de services d'entretien ménager pendant le séjour de l'invité.
- Offrez des commodités quotidiennes supplémentaires (shampooing, revitalisant, savon, thé, café, etc.) pour limiter la nécessité de faire de nombreuses livraisons quotidiennes.
- Laissez des draps propres et d'autres commodités devant la porte de l'invité.
- Fournissez plusieurs grands sacs à ordures pour éliminer les ordures. Les invités doivent être informés qu'ils doivent garder les sacs à ordures dans la chambre (pas dans le couloir) jusqu'à ce qu'une heure coordonnée de ramassage soit fixée.
- Après le départ de l'invité, déterminez s'il y a lieu de suivre les protocoles pour une éventuelle éclosion de norovirus. Bien qu'il ne soit pas obligatoire de faire appel à des services de nettoyage tiers dans ces circonstances, si la direction de l'hôtel envisage d'utiliser un service de nettoyage tiers, communiquez avec votre supérieur pour obtenir d'autres conseils. En supposant que le nettoyage de la chambre est tout ce qui est nécessaire, un responsable, un superviseur ou un gestionnaire doit effectuer le nettoyage initial de la chambre au départ de l'invité.
- Il faut porter des gants jetables chaque fois qu'un associé entre en contact avec un article que l'invité a manipulé. Assurez-vous que les personnes responsables du ramassage des ordures de l'invité portent, au minimum, des gants jetables. Les ordures ne doivent pas être placées dans des aires communes de collecte des ordures, mais plutôt directement dans le compacteur d'ordures de l'hôtel.
- Après le départ de l'invité, faites fonctionner une unité d'élimination rapide des odeurs pendant 4 heures avant de nettoyer et de désinfecter la chambre. Utilisez de l'équipement de protection individuelle (ÉPI) et éliminez adéquatement tous les articles potentiellement contaminés. Si l'hôtel n'a pas d'unité d'élimination rapide des odeurs, il est recommandé de faire fonctionner une unité portable pendant 24 heures après le départ de l'invité et avant que la chambre soit nettoyée.
- Tous les associés qui nettoient la chambre doivent utiliser de l'ÉPI (p. ex., gants, masque facial si désiré, etc.)

Unité de CVC

À la réception, il faut remplacer le filtre de l'unité de CVC et éliminer l'ancien filtre adéquatement. Toutes les bouches d'aération et les grilles doivent être essuyées et nettoyées avec un désinfectant. Utilisez de l'ÉPI approprié.