

GUIDE POUR L'EXPLOITATION D'UNE POURVOIRIE en contexte de pandémie de coronavirus



Version du 28 mai 2020

Note légale

Le présent document, les textes et les commentaires sont protégés par la Loi sur les droits d'auteur et toute reproduction ou diffusion par quelque procédé que ce soit est interdite sans l'autorisation écrite et préalable de la Fédération des pourvoires du Québec.

Les textes et commentaires du guide ont été inspirés des informations émises et diffusées par le CNESST, l'institut de la santé publique du Québec et de manière générale par les gouvernements du Québec et du Canada. Ils ne constituent pas une opinion et ne peuvent engager la responsabilité des auteurs et de la Fédération des pourvoires du Québec.

"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."



3137, rue Laberge
Québec (Québec) G1X 4B5
418-877-5191
www.pourvoires.com

L'exploitation d'une entreprise de pourvoirie dans le contexte de pandémie de COVID-19 constitue une opération qui requiert de nombreux ajustements dans les méthodes de gestion, de travail des employés, d'accueil de la clientèle et de la gestion générale des séjours de celle-ci. En vue du début espéré des opérations commerciales et pendant un moment après l'ouverture, les pourvoyeurs devront être prêts à appliquer les mesures préventives liées à la lutte contre le coronavirus et avoir formé leur personnel en conséquence.

Les directives émises par le gouvernement du Québec, l'Institut national de la santé publique (INSPQ) et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) sont nombreuses. Le présent *Guide pour l'exploitation d'une pourvoirie en contexte de pandémie de coronavirus* a pour objectif de vous soutenir et de vous faciliter la tâche dans l'implantation de ces directives chez vous.

Notez que les recommandations émises dans le présent document s'appuient sur les directives gouvernementales en vigueur en date du 28 mai 2020. Celles-ci pourraient être modifiées ou ajustées selon l'évolution de la situation et des nouvelles directives qui pourraient survenir. La FPQ tiendra ses membres informés de l'évolution de la situation, et mettra ce *Guide* à jour de façon régulière.

À l'exception des directives obligatoires émises par les autorités, plusieurs des recommandations formulées et affiches proposées dans le répertoire pourront être adaptées pour s'appliquer aux réalités de votre pourvoirie.

Notez également que le *Guide* s'inscrit dans le cadre du *Plan d'adaptation des mesures de santé et sécurité dans l'industrie touristique*, lesquels doivent être un complément l'un de l'autre afin d'être complets.

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.

Guide pour l'exploitation d'une pourvoirie en contexte de pandémie de coronavirus

Engagement à se conformer	Page 4
Informations générales (COVID-19)	Page 5
Planification et logistique	Page 6
Protocole sanitaire et d'atténuation des risques	Page 11
Mesures de nettoyage recommandés	Page 24
Élaboration d'un plan d'urgence advenant la constatation de symptômes	Page 27
Références et liens utiles	Page 28

Engagement à se conformer

Relativement à la reprise des activités économiques, l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) précise que toute reprise des services non essentiels doit être effectuée de sorte que la transmission de la COVID-19 soit contrôlée.

Pour ce faire, certaines conditions doivent être respectées pour s'assurer d'un certain contrôle de la pandémie. Le non-respect de ces conditions pourrait mener à une augmentation importante des cas et par le fait même à la possibilité de revoir la stratégie de réouverture des milieux de travail (nombre, type de milieux, mesures de distanciation et de protection exigées) afin de rétablir l'équilibre et de limiter les impacts de la COVID-19 sur le système de santé. Il est possible que cette stratégie diffère d'une région à l'autre en fonction de l'épidémiologie régionale.

Il importe notamment de respecter les recommandations de la santé publique, en fonction du contexte spécifique aux pourvoiries et préparer un protocole d'intervention qui devra être respecté par l'entreprise, les employés, les clients et les fournisseurs.

Des modèles d'engagement à se conformer sont disponibles pour chacune de ces catégories. L'engagement de l'entreprise et des employés est **essentiel** pour mener à bien la relance et le maintien de vos activités. L'engagement de l'entreprise doit non seulement être signé mais il devrait de plus être affiché à la vue des employés et de la clientèle.

[Modèles d'engagements à se conformer](#)

Informations générales (COVID-19)

Transmission

La COVID-19 se transmet facilement entre humains par les contacts directs (poignées de mains, accolades), par les gouttelettes respiratoires et indirectement lors de contact avec des surfaces contaminées.

Symptômes

La COVID-19 entraîne des symptômes qui s'apparentent à ceux du rhume ou de la grippe et peuvent prendre **jusqu'à 14 jours après l'exposition** pour apparaître. Certaines personnes infectées demeureront sans symptôme (asymptomatique), mais elles restent contagieuses et peuvent donc transmettre le virus à d'autres.

Les symptômes incluent :

- la toux
- la fièvre
- des difficultés respiratoires
- pneumonie dans les deux poumons

Planification et logistique

Il est important de mettre sur pied certains protocoles et aménagements sur votre pourvoirie afin de respecter les conditions demandées. Voici donc plusieurs recommandations pouvant être appliquées avant l'ouverture de votre établissement.

- Inspection de votre territoire / infrastructures et identification de tous risques de transmission et, au besoin réviser certains aménagements.
Dans le cadre de cette inspection, vous devriez notamment identifier :
 - ✓ Les espaces communs à plus haut risque de transmission, particulièrement les endroits agissant comme « goulots d'étranglement »;
 - ✓ Les espaces de travail où les personnes sont postées à moins de deux mètres les unes des autres;
 - ✓ Les outils, le matériel ou les appareils utilisés par plusieurs clients ou employés;
 - ✓ Les périodes d'achalandage;
 - ✓ Les surfaces fréquemment touchées.
- Adaptation, bonification et application du protocole sanitaires et d'atténuation des risques et des mesures de nettoyage recommandées se retrouvant aux pages subséquentes.
- Signature et affichage de l'engagement de la pourvoirie à respecter les mesures et consignes de la Santé publique
[Modèles d'engagements à se conformer](#)
- Mise en place des mesures d'hygiène et de prévention devant être adoptées par le personnel et la clientèle;
 - Adaptation et bonification d'un aide-mémoire sanitaire pour le personnel d'entretien
[Liste de tâches d'entretien pour le personnel](#)
 - Affichage des consignes sanitaires dans les unités d'hébergements et dans les aires communes
[Mesures sanitaires - Unités d'hébergement](#) [Mesures sanitaires - Aires communes](#)
[Mesures sanitaires - Accueil](#)
 - Aménagement et installation physique des nouvelles mesures sanitaires (ex. station lavage des mains).
- Approvisionnement en matériel d'hygiène et de protection.
[Formulaire des commandes](#)
- Informatisation de tout document d'informations générales habituellement accessibles à l'accueil, au restaurant ou dans les unités d'hébergement (ex. cahier de bienvenue, cartes, menu, etc.).

- Élaboration de protocole pour l'enregistrement des prises (verbal ou par courriel).
- Élaboration d'un protocole pour l'entreposage des prises - réfrigérateur, congélateur (ex. seule une personne désignée peut avoir accès au congélateur et remettre les sacs de prises aux clients).
- Restauration (si applicable) : Application de mesures de prévention reliées à la réception des fournitures et prévoir un système d'affichage du menu. [Recommandations pour la réception et l'expédition de la marchandise](#)
- Mise sur pied de mesures si un client ou un membre du personnel est infecté.
[Procédure d'urgence advenant un cas chez un employé](#)
[Procédure d'urgence advenant un cas chez un client](#)
- S'assurer que vos fournisseurs et partenaires soient au courant et respectent votre plan d'intervention pour atténuer les risques.

Comité de crise et liste des personnes-ressources

Afin de gérer efficacement les défis amenés par la pandémie, nous vous recommandons de mettre en place une équipe de gestion de la pandémie.

Pour ce faire, vous devrez désigner la ou les personnes qui assumeront les différentes responsabilités. Il sera important que ces personnes soient connues de tous et qu'elles soient facilement joignables en cas de besoin. Pour ce faire, nous vous recommandons de préparer une liste de l'équipe de gestion de la pandémie et de la mettre à la disposition de vos employés.

Vous avez à votre disposition un exemple de liste que vous pouvez adapter à vos besoins et votre réalité d'entreprise.

[Comité de gestion de crise](#)

Le maintien de bonnes communications sera essentiel à l'efficacité du fonctionnement de votre entreprise en période de crise. À cet effet, vous devrez vous assurer d'avoir à portée de mains les coordonnées de l'ensemble des personnes-ressources, non seulement de votre entreprise, mais également de vos fournisseurs, clients, partenaires et de toute personne travaillant de pair avec vous.

Pour ce faire, nous vous suggérons de confectionner une liste regroupant les coordonnées de l'ensemble des personnes-ressources gravitant autour de votre entreprise. Cette liste devra, encore une fois, être adaptée à votre entreprise et elle devra être facilement accessible au personnel pouvant être appelé à gérer des urgences.

Vous avez à votre disposition un exemple de liste qui pourrait être utilisé.

[Coordonnées des personnes-ressources](#)

Avec le personnel

Afin de bien entamer la préparation de vos nouvelles mesures, il est important de se remémorer certaines des obligations incombant au travailleur et à l'employeur établies par la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. [Guide de la CNESST](#)

Obligations du travailleur – [article 49](#) [article 49.1](#)

Obligations de l'employeur – [article 51](#)

L'accueil de votre personnel lors de leur retour au travail sera inhabituel cette année. Il sera important de prendre le temps de discuter avec eux et de leur présenter les nouvelles procédures.

- Vérification de l'état de santé de tous les employés par le biais d'un léger questionnaire avant son arrivée en pourvoirie.
 - Est-ce que l'employé revient de voyage depuis moins de deux semaines ?
 - Au cours des 14 derniers jours, a-t-il été en contact avec une personne infectée ?
 - Au cours des 14 derniers jours, a-t-il présenté des symptômes reliés à la COVID-19 (nez qui coule, mal de gorge, toux, fièvre, difficultés respiratoires, perte subite de l'odorat ou du goût) ?
- Aviser les employés de **ne pas se présenter au travail** s'ils présentent des symptômes suggestifs de la COVID-19
- Préparation d'un plan d'information et de formation concernant les mesures de protection et de prévention afin de s'assurer que le personnel dans son établissement est au courant des enjeux et des mesures à appliquer relativement à la COVID-19.
- Prendre le temps de rassurer votre personnel par un rappel de l'engagement que vous prenez à protéger leur santé et leur sécurité et que leur participation est primordiale pour le bon déroulement de la saison.
- Signature par chaque employé de son engagement à se conformer aux mesures mises en place.
[Modèles d'engagements à se conformer](#)
- Prise de connaissances des différentes procédures applicables pour la gestion des ressources humaines.
[Procédures de gestion des ressources humaines](#)
- Rendre accessible une laveuse afin de permettre aux employés de nettoyer leurs vêtements de travail à chaque fin de journée de travail.
- Limite du nombre d'employés au minimum pour exécuter les tâches requises en respectant les mesures de distanciation, lorsque ce n'est pas possible le port du couvre-visage est recommandé.
- Nettoyage des outils et des équipements après utilisation s'ils doivent être partagés. [Nettoyage des surfaces](#)
- Rendre accessible tous les équipements de protection individuels.

Unités d'hébergement et aires de travail des employés

- Affichage des mesures d'hygiène à appliquer.
[Mesures de prévention pour le personnel](#) [Lavage des mains](#) [Désinfection des mains](#)
[Étiquette respiratoire](#) [Port du masque](#)
- Assurer la meilleure ventilation possible dans les unités et aux différentes espaces de travail.
- Renforcement des mesures de nettoyage / désinfection.
[Liste de tâches d'entretien pour le personnel](#)
- Inciter chaque employé à nettoyer son espace personnel.
- Si l'entretien ménager est fait par un personnel spécifique, privilégier les moments où aucun usager ne se trouve dans les chambres.
- Retrait de tous les objets non essentiels.

Avec les clients

L'efficacité des mesures que vous mettrez en place reposera en partie sur le degré de communication que vous aurez avec vos clients. Il sera nécessaire de maintenir un bon contact avec ceux-ci afin de s'assurer qu'ils comprennent bien l'importance des mesures et surtout, l'importance de les respecter.

Pour bâtir adéquatement cette relation avec les clients, vous devrez agir en amont et établir certains mécanismes pour les informer dès la réservation.

- Adaptation, bonification et envoi par courriel aux clients des documents importants à leur transmettre avant leur arrivée afin de les rassurer et de minimiser le temps dans l'accueil et la saisie d'information
 - Factures et confirmation de paiement
 - [Consignes à la clientèle](#)
 - Cahier de bienvenue, cartes, menu, etc.
 - [Fiches d'enregistrement](#)
 - Mesures prises par la pourvoirie afin d'assurer la sécurité
 - Liste des services non-essentiels fermés ou non-offerts
 - [Modèles d'engagements à se conformer](#)

Le but est de transmettre l'ensemble de l'information afin qu'il n'y ait aucune surprise au moment des arrivées et, du même coup, que les clients se sentent rassurés par l'ensemble des mesures que vous avez mises en place pour leur sécurité.

- Diffusion sur votre site internet et page facebook des mesures prises par la pourvoirie afin d'assurer la salubrité et la sécurité des clients et du personnel
- Vérification de l'état de santé de tous les clients par le biais d'un léger questionnaire à son arrivée en pourvoirie
 - Est-ce que quelqu'un du groupe revient de voyage depuis moins de deux semaines?
 - Au cours des 14 derniers jours, a-t-il été en contact avec une personne infectée ?
 - Au cours des 14 derniers jours, a-t-il présenté des symptômes reliés à la COVID-19 (nez qui coule, mal de gorge, toux, fièvre, difficultés respiratoires, perte subite de l'odorat ou du gout) ?

***S'il y a une réponse affirmative, il est conseillé d'annuler la réservation**
- Rappel des mesures d'hygiène et procédures mises en place pour la durée de leur séjour (lavage de mains, distanciation sociale, étiquette respiratoire, obligation de prévenir si quelqu'un commence à avoir des symptômes, aucun rassemblement entre unités, conséquences si non-respect, etc.) [Lavage des mains](#) [Désinfection des mains](#) [Étiquette respiratoire](#)

Dans les unités d'hébergement

- Affichage des mesures d'hygiène à appliquer.
 - [Mesures sanitaires - Unités d'hébergement](#)
- Assurer la meilleure ventilation possible à l'intérieur de toutes les unités (moustiquaires adéquats, fenêtres qui ouvrent, etc.).
- Renforcement des mesures de nettoyage / désinfection dans leur unité d'hébergement.
 - [Liste de tâches d'entretien pour le personnel](#)
- Retrait de tous les objets non essentiels.
- Affichage d'une feuille/sceau certifiant la propreté du chalet avant chaque séjour.

Protocole sanitaire et d'atténuation des risques

Les pages suivantes regroupent en tableaux l'essentiel des activités et services qui sont offerts en pourvoiries, de même que les différents lieux communs et d'hébergement.

Pour la plupart de ces activités et lieux, nous avons identifié des mesures d'atténuation OBLIGATOIRES. Une de ces mesures est évidemment la distanciation sociale. Cette obligation de maintenir en tout temps une distance de 2 mètres s'applique **entre les personnes qui ne résident pas à la même adresse**.

D'autres directives d'atténuation des risques sont sous forme de RECOMMANDATIONS. Il est important de suivre les recommandations qui s'appliquent à votre entreprise, tout en les adaptant au besoin.

Divers liens sont insérés dans les tableaux et vous mèneront soit à des informations complémentaires, soit à des affiches d'information. Certaines de ces dernières sont en format WORD, vous permettant de les modifier selon les réalités de votre pourvoirie.

Rappelez-vous que les directives de la santé publique et de la CNESST peuvent être modifiées au cours des prochaines semaines ou des prochains mois. Le cas échéant, le protocole sera modifié en conséquence.

ACCUEIL

LIEUX / SERVICES	MESURES D'ATTÉNUATION	PROCÉDURE ET FRÉQUENCE DE NETTOYAGE
EN TOUT TEMPS	<ul style="list-style-type: none"> → Respecter la mesure de distanciation sociale de 2m → S'assurer de la disponibilité continue de tout matériel nécessaire pour les mesures d'hygiène → Afficher les mesures sanitaires à prendre à l'intérieur de l'accueil 	<p>Effectuer un nettoyage/désinfection quotidien des aires d'accueil et de travail (planchers, portes, bureaux, etc.)</p> <p>Liens utiles Liste des tâches d'entretien pour le personnel Mesures sanitaires - Accueil</p>
Portes d'entrées	<p>Obligatoire → Installer à proximité de l'entrée une station de désinfection ou de lavage des mains</p>	<p>Renforcer les procédures et la fréquence de nettoyage / désinfection (cadres et poignées de porte, etc.)</p> <p>Liens utiles Comment se laver les mains Comment se désinfecter les mains Exemple station désinfection / lavage des mains</p>
Aire d'accueil	<p>Obligatoire → Distanciation sociale de 2m (marques sur le plancher)</p> <p>Recommandations</p> <ul style="list-style-type: none"> → Un (1) seul client à la fois → Un (1) seul représentant par groupe → Installation d'un plexiglass au comptoir au besoin → Retrait de tous les objets non-essentiels 	<p>Nettoyer/désinfecter le comptoir d'accueil après la visite de chaque client</p> <p>Liens utiles Nettoyage des surfaces</p>
Mode de paiement	<p>Recommandations</p> <ul style="list-style-type: none"> → Privilégier les paiements en ligne (avant séjour) → Pour le paiement sur place, privilégier le paiement par carte et favoriser le Pay Touch (augmenter la limite) → Éviter l'argent liquide 	<p>Nettoyer/désinfecter le terminal de paiement après chaque utilisation</p> <p>Nettoyage des mains après la manipulation d'argent ou de chèques</p>

LIEUX / SERVICES	MESURES D'ATTÉNUATION	PROCÉDURE ET FRÉQUENCE DE NETTOYAGE
Ordinateur Caisse enregistreuse Fourniture de bureau	Recommandations → Limiter l'utilisation à un minimum d'utilisateur → Rendre accessible l'essentiel seulement → Ne pas partager de stylos avec les clients. Au besoin, leur fournir des stylos neufs	Nettoyer/désinfecter à tous les jours et/ou aux changements de quart de travail Liens utiles Nettoyage des surfaces
Toilettes	Obligatoire → S'assurer de la disponibilité continue de tout matériel nécessaire pour les mesures d'hygiène → Affichage des mesures sanitaires Recommandations → Favoriser l'accès rapide à l'unité d'hébergement plutôt que l'utilisation de toilettes « publiques »	Renforcer les procédures, l'approvisionnement et la fréquence de nettoyage/désinfection Liens utiles Comment se laver les mains Comment se désinfecter les mains
Boutique / Présentoirs	Obligatoire → Distanciation sociale de 2m (marques sur le plancher) Recommandations → Un (1) client à la fois → Un (1) seul représentant par famille/groupe → Retirer tous les présentoirs inutiles → Affichage demandant aux clients d'éviter de toucher des objets qu'ils ne souhaitent pas acheter	Nettoyer/désinfecter minimum une fois par jour et plus, selon l'intensité d'utilisation Liens utiles Nettoyage des surfaces
Articles aux clients	Obligatoire → Nettoyage des objets remis aux clients et pouvant être réutilisés (clé d'unité d'hébergement, cartes plastifiées, ...) Recommandations → Éviter les échanges de papier	
Transport de bagage	Recommandations → Suspendre le service d'aide à la manutention des bagages de la clientèle	

HÉBERGEMENT EMPLOYÉS

LIEUX / SERVICES	MESURES D'ATTÉNUATION	PROCÉDURE ET FRÉQUENCE DE NETTOYAGE
EN TOUT TEMPS	<ul style="list-style-type: none"> → Respecter la mesure de distanciation sociale de 2m → Fournir une liste de tâches et d'équipements de protection individuelle pour les personnes à l'entretien ménager → S'assurer de la disponibilité continue de tout matériel nécessaire pour les mesures sanitaires → Afficher les consignes de nettoyage et des mesures à prendre à l'intérieur des unités d'hébergement / salle de bain → Considérer de ne loger qu'un nombre restreint d'employés/chalet 	<p>Favoriser à ce que chaque employé nettoie son espace personnel</p> <p>Liens utiles Mesures de prévention pour le personnel Comment se laver les mains Comment se désinfecter les mains Exemple de housses imperméables pour oreillers et de matelas Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>
Lieux communs	<p>Obligatoire → Distanciation sociale de 2m</p> <p>Recommandations → Convenir d'un horaire concernant un entretien ménager et une désinfection fréquente des lieux communs</p>	<p>Renforcer les procédures et la fréquence de nettoyage / désinfection</p> <p>Liens utiles Nettoyage des surfaces Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>
Chambres	<p>Obligatoire → Distanciation sociale de 2m</p> <p>→ Installation de housse lavable ou imperméable sur tous les matelas et oreillers</p> <p>→ Retirer les oreillers sans présence de housse lavable ou imperméable</p> <p>Recommandations → Considérer de ne loger qu'un seul employé par chambre sinon garder ensemble les employés qui sont sur la même équipe de travail</p>	<p>Nettoyer/désinfecter toutes les surfaces fréquemment touchées (ex. poignées de fenêtres, tables, interrupteurs de lumière, poignées de porte, échelles, rampes, stores, housse d'oreiller et de matelas, etc.) en plus du nettoyage standard.</p> <p>Si la literie est fournie, nettoyer à l'eau chaude et sécher complètement</p> <p>Liens utiles Nettoyage des surfaces Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>

HÉBERGEMENT CHALET, CAMP, RÉSIDENCE, BATEAU-MAISON, ROULOTTE

"Respecter un intervalle minimum de 24 heures entre deux séjours ou réservations, à l'exception des unités pouvant accueillir quatre personnes ou moins et dont le plancher est une surface dure (pas de tapis ou autre revêtement du genre)."

LIEUX / SERVICES	MESURES D'ATTÉNUATION	PROCÉDURE ET FRÉQUENCE DE NETTOYAGE
EN TOUT TEMPS	<ul style="list-style-type: none"> → S'assurer de la disponibilité continue de tout matériel nécessaire pour les mesures sanitaires → Fournir une liste de tâches et d'équipements de protection individuelle pour les personnes à l'entretien ménager → Afficher les consignes de nettoyage et des mesures à prendre à l'intérieur des unités d'hébergement → Client en plan américain (pension complète) - Limiter la fréquence de l'entretien ménager au strict minimum durant le séjour d'un même client et privilégier les moments où aucun client ne se trouve dans la chambre 	<p>Effectuer un nettoyage/désinfection complet de l'unité</p> <p>Liens utiles Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p> <p>Mesures sanitaires – Unités d'hébergement</p> <p>Comment se laver les mains</p> <p>Comment se désinfecter les mains</p>
Cuisine	<p>Recommandations</p> <ul style="list-style-type: none"> → Diminuer la quantité de vaisselle au minimum vs le nombre de clients 	<p>Après chaque séjour, en plus du nettoyage standard, nettoyer la vaisselle, batterie de cuisine</p> <p>Nettoyer/désinfecter les portes de frigos, cuisinière, poêle et les poignées d'armoires, BBQ (voir MAPAQ)</p>
Aire commune	<p>Recommandations</p> <ul style="list-style-type: none"> → Retirer les objets (cahier de bienvenue, revue, livres, cartes, jeux, etc.) non nécessaires → Recouvrir les meubles en tissus d'une couverture lavable 	<p>Nettoyer/désinfecter toutes les surfaces fréquemment touchées (ex. poignées de fenêtres, tables, interrupteurs de lumière, poignées de porte, accoudoirs de chaises, rampes, stores, etc.) en plus du nettoyage standard</p> <p>Vaporiser tous les divans, tapis, tissus, rideaux</p> <p>Liens utiles Nettoyage des surfaces</p> <p>Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>

LIEUX / SERVICES	MESURES D'ATTÉNUATION	PROCÉDURE ET FRÉQUENCE DE NETTOYAGE
Chambre	<p>Obligatoire</p> <ul style="list-style-type: none"> → Installation de housse lavable ou imperméable sur tous les matelas et oreillers → Retirer les oreillers sans présence de housse lavable ou imperméable 	<p>Nettoyer/désinfecter toutes les surfaces fréquemment touchées (ex. poignées de fenêtres, tables, interrupteurs de lumière, poignées de porte, échelles, rampes, stores, housse d'oreiller et de matelas, etc.) en plus du nettoyage standard Si la literie est fournie, nettoyer à l'eau chaude et sécher complètement</p> <p>Liens utiles Exemple de housses imperméables pour oreillers et de matelas Nettoyage des surfaces Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>
Salle de bain	<p>Obligatoire</p> <ul style="list-style-type: none"> → S'assurer de la disponibilité continue de tout matériel nécessaire pour les mesures sanitaires → Affichage des mesures sanitaires <p>Recommandations → Fournir du papier jetable ou des linges propres</p>	<p>Nettoyer/désinfecter toutes les surfaces fréquemment touchées (ex. poignées de fenêtres, interrupteurs de lumière, poignées de porte/robinet, lavabo, rideau de douche, etc.) en plus du nettoyage standard</p> <p>Liens utiles Comment se laver les mains Comment se désinfecter les mains Nettoyage des surfaces Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>
Ordures / Recyclage	<p>Recommandations → Fournir les contenants fermés (ordures et recyclage) à l'extérieur des unités</p>	<p>Nettoyer/désinfecter les poignées et couvercles après chaque séjour</p> <p>Liens utiles Nettoyage des surfaces Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>

HÉBERGEMENT AUBERGE, PAVILLON

LIEUX / SERVICES	MESURES D'ATTÉNUATION	PROCÉDURE ET FRÉQUENCE DE NETTOYAGE
EN TOUT TEMPS	<ul style="list-style-type: none"> → Respecter la mesure de distanciation sociale de 2m → S'assurer de la disponibilité continue de tout matériel nécessaire pour les mesures sanitaires → Fournir une liste de tâches et équipement de protection individuel pour les personnes à l'entretien ménager → Afficher les consignes de nettoyage et des mesures à prendre à l'intérieur des chambres, aires communes, salles de bains "publiques" 	<p>Effectuer un nettoyage/désinfection complet des unités</p> <p>Liens utiles Mesures sanitaires – Aires communes Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>
Portes d'entrées	<p>Obligatoire → Installer à proximité de l'entrée une station de désinfection et/ou de lavage des mains</p>	<p>Renforcer les procédures et fréquence de nettoyage/désinfection (poignées porte, cadre, rampes, etc.)</p> <p>Liens utiles Comment se laver les mains Comment se désinfecter les mains Nettoyage des surfaces Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>
Cuisine	<p>Obligatoire → Afficher pour le personnel les mesures d'hygiène à appliquer</p> <p>Recommandations → Dans la mesure du possible, maintenir un rayon de 2m entre chaque personne</p>	<p>Renforcer procédures et fréquence de nettoyage/désinfection pour les éléments qui sont exposés aux manipulations</p> <p>Effectuer un nettoyage/désinfection complet aux changements de quarts de travail (si applicable) (voir MAPAQ)</p>
Aires communes	<p>Obligatoire → Distanciation sociale de 2m</p> <p>Recommandations → Considérer la fermeture ou la limitation d'accès aux aires communes</p>	<p>Renforcer procédures et fréquence de nettoyage/désinfection</p> <p>Liens utiles Nettoyage des surfaces Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>
Bloc sanitaire	<p>Obligatoire → Affichage des mesures sanitaires</p> <p>→ S'assurer de la disponibilité continue de tout matériel nécessaire pour les mesures sanitaires</p> <p>Recommandations → Fournir du papier jetable, lingettes désinfectantes ou des linges propres</p> <p>→ Afficher un horaire de nettoyage et signer la section appropriée une fois complété</p>	<p>Nettoyer/désinfecter toutes les surfaces fréquemment touchées (ex. interrupteurs de lumière, poignées de porte, de cabinet / robinet, lavabo, rideau de douche, etc.) en plus du nettoyage standard</p> <p>Liens utiles Comment se laver les mains Comment se désinfecter les mains</p>

LIEUX / SERVICES	MESURES D'ATTÉNUATION	PROCÉDURE ET FRÉQUENCE DE NETTOYAGE
Chambre	<p>Obligatoire → Installation de housse lavable ou imperméable sur tous les matelas et oreillers</p> <p>→ Affichage des mesures sanitaires dans la salle de bain</p> <p>Recommandations → Limiter la fréquence de l'entretien ménager au strict minimum durant le séjour d'un même client et privilégier les moments où aucun client ne se trouve dans la chambre</p>	<p>Nettoyer/désinfecter toutes les surfaces fréquemment touchées (ex. tables, interrupteurs de lumière, poignées de porte/robinet, accoudoirs de chaises, lavabo, stores, housse d'oreiller et de matelas, etc.) en plus du nettoyage standard.</p> <p>Nettoyage complet de la literie à l'eau chaude et séchez complètement</p> <p>Liens utiles Mesures sanitaires – Unités d'hébergement Exemple de housses imperméables pour oreillers et de matelas</p>
Salle à manger, bar et restaurant*	<p>Obligatoire → Distanciation sociale de 2m</p> <p>Recommandations → Considérer la fermeture ou la limitation d'accès</p> <p>→ Privilégier l'affiche du menu écrit</p> <p>→ Planifier un décalage pour heures de repas en salle</p> <p>→ Prioriser le "take out" ou "la livraison à l'unité"</p> <p>→ Éliminer les buffets et les manipulations libre-service (cabaret, station de café, pots de confiture, etc.)</p> <p>→ Éviter l'usage de contenants "communs" (salière, poivrière) ou les nettoyer après chaque usage</p> <p>→ Retirer certaines chaises afin de permettre le respect de la distanciation</p>	<p>Renforcer procédures et fréquence de nettoyage/désinfection en particulier sur les surfaces fréquemment touchées (ex. à tous les changements de services, tables, comptoir, etc.)</p> <p>Liens utiles MAPAQ Avis aux exploitants d'établissements alimentaires</p>
Salle de réunion	<p>Obligatoire → Distanciation sociale de 2m</p> <p>Recommandations → Considérer la fermeture ou la limitation d'accès</p>	<p>Renforcer les procédures et la fréquence de nettoyage / désinfection</p> <p>Liens utiles Nettoyage des surfaces Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>

* Au moment de rédiger le présent guide, les buffets, les salles à manger et les aires de loisirs (piscine et gym) sont frappés par une ordonnance de fermeture. Les services de restauration peuvent maintenir les commandes pour emporter et les services de livraison. [Fermeture des endroits publics](#)

AIRES COMMUNES

LIEUX / SERVICES	MESURES D'ATTÉNUATION	PROCÉDURE ET FRÉQUENCE DE NETTOYAGE
EN TOUT TEMPS	<ul style="list-style-type: none"> → Respecter la mesure de distanciation sociale de 2m → Installer à l'entrée une station de désinfection ou de lavage des mains → S'assurer de la disponibilité du matériel pour les mesures sanitaires → Fournir une liste de tâches et équipements de protection individuelle pour les personnes à l'entretien ménager → Afficher les mesures à prendre à l'intérieur de chacune des aires communes, entrées, salles de bains "publiques" → Favoriser les poubelles sans contact et munies de sacs 	<p>Effectuer un nettoyage/désinfection complet des aires communes</p> <p>Liens utiles Mesures sanitaires – Aires communes Comment se laver les mains Comment se désinfecter les mains Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>
Bar et restaurant*	<p>Obligatoire → Distanciation sociale de 2m</p> <p>Recommandations → Considérer la fermeture ou la limitation d'accès</p>	<p>Renforcer les procédures et la fréquence de nettoyage / désinfection. Liens utiles : MAPAQ Avis aux exploitants d'établissements alimentaires</p>
Salle de réunion	<p>Obligatoire → Distanciation sociale de 2m</p> <p>Recommandations → Considérer la fermeture ou la limitation d'accès</p>	<p>Renforcer les procédures et la fréquence de nettoyage / désinfection</p> <p>Liens utiles Nettoyage des surfaces Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>
Bloc Sanitaire	<p>Obligatoire → Affichage des mesures sanitaires</p> <p>Recommandations → Fournir du papier jetable, lingettes désinfectantes ou des linges propre</p> <p>→ Afficher un horaire de nettoyage et signer la section appropriée une fois complété</p>	<p>Nettoyer/désinfecter toutes les surfaces fréquemment touchées (ex. interrupteurs de lumière, poignées de porte, de cabinet / robinet, lavabo, etc.) en plus du nettoyage standard</p> <p>Liens utiles Comment se laver les mains Comment se désinfecter les mains</p>
Aires de loisirs* (piscine, terrain de jeux, salle de jeux, gym, etc.)	<p>Obligatoire → Considérer la fermeture pour l'instant</p> <p>Recommandations lors de l'ouverture possible → Distanciation de 2m entre les chaises et tables</p> <p>→ Fournir des lingettes désinfectantes pour désinfecter les équipements avant ou après usage</p>	<p>Nettoyer/désinfecter toutes les surfaces fréquemment touchées (ex. bancs, rampes.) en plus du nettoyage standard</p> <p>Lors de location/prêt de jeux ou équipement, nettoyer/désinfecter complet après chaque utilisation</p> <p>Liens utiles Nettoyage des surfaces Liste des tâches d'entretien pour le personnel</p>

* Au moment de rédiger le présent guide, les buffets, les salles à manger et les aires de loisirs sont frappés par une ordonnance de fermeture. Les services de restauration peuvent maintenir les commandes pour emporter et les services de livraison. Afin de protéger la population, les rassemblements intérieurs et extérieurs sont sujets à des restrictions par le gouvernement du Québec. [Fermeture des endroits publics](#) [Questions et réponses sur les rassemblements](#)

TRANSPORT AÉRIEN

LIEUX / SERVICES	MESURES D'ATTÉNUATION	PROCÉDURE ET FRÉQUENCE DE NETTOYAGE
EN TOUT TEMPS	<ul style="list-style-type: none">→ Faire respecter la mesure de distanciation sociale de 2m ou faire porter un masque couvrant la bouche et le nez→ Faire remplir le questionnaire santé à l'avance soit en ligne ou par courriel à tous les passagers→ Contacter votre fournisseur aérien afin de valider les consignes à transmettre aux clients	<p>Liens utiles</p> <ul style="list-style-type: none">Mesures directrices émises par Transport CanadaVérification de l'état de santé pour vols intérieursExigences relatives aux couvre-visage pour voyageurs

ACTIVITÉS

SERVICES	MESURES D'ATTÉNUATION	PROCÉDURE ET FRÉQUENCE DE NETTOYAGE
EN TOUT TEMPS	→ Respecter la mesure de distanciation sociale de 2m	
Permis	Obligatoire → Achat du permis avant l'arrivée	
Embarcation	<p>Obligatoire → Fournir le matériel nécessaire pour le nettoyage aux clients</p> <p>Recommandations → Utilisation de la même embarcation pour toute la durée du séjour (identification)</p> <p>→ Limiter les clients à 1 seul plan d'eau/jour</p> <p>→ Pour l'utilisation d'embarcation sur des lacs éloignés, aviser le client qu'il est responsable du nettoyage de l'embarcation</p>	<p>Nettoyage après chaque séjour, en portant une attention particulière au plat-bord, poignée de moteur, boîtier du moteur, rames et bancs</p> <p>Pour les embarcations sur les lacs éloignés, fournir au client la procédure de désinfection et lui fournir le matériel à utiliser AVANT et APRÈS utilisation de l'embarcation</p>
Équipement	Obligatoire → Rédiger un protocole de gestion d'utilisation	En cas de prêt d'équipement, assurer le nettoyage / désinfection après chaque séjour
Station d'éviscération	<p>Obligatoire → Installer à proximité de l'entrée une station de désinfection et/ou de lavage des mains</p> <p>→ Afficher les consignes de nettoyage et des mesures à prendre à l'intérieur</p> <p>Recommandations → Limiter le nombre de clients en même temps</p>	<p>Nettoyer/désinfecter minimum une fois par jour + demander aux clients de nettoyer avant et après utilisation</p> <p>Liens utiles Mesures sanitaires – Aires communes</p>

SERVICES		MESURES D'ATTÉNUATION	PROCÉDURE ET FRÉQUENCE DE NETTOYAGE
Chasse	EN TOUT TEMPS	→ Respecter la mesure de distanciation sociale de 2m	
	Permis	Obligatoire → Achat du permis avant l'arrivée	
	Embarcation	Obligatoire → Fournir le matériel nécessaire pour le nettoyage aux clients Recommandations → Utilisation de la même embarcation pour toute la durée du séjour (identification)	Nettoyage après chaque séjour, en portant une attention particulière au plat-bord, poignée de moteur, boîtier du moteur, rames et bancs Pour les embarcations sur les lacs éloignés, fournir au client la procédure de désinfection et lui fournir le matériel à utiliser AVANT et APRÈS utilisation de l'embarcation
	Équipement	Recommandations → Identifier le matériel (ex. chaudières, gant, etc.) afin de diminuer l'utilisation par plus d'une personne	En cas de prêt d'équipement, assurer le nettoyage / désinfection après chaque séjour
Activités nature et aventures	EN TOUT TEMPS	→ Respecter la mesure de distanciation sociale de 2m	
	Équipements (nautiques, vélo, quad)	Obligatoire → Rédiger un protocole de gestion d'utilisation	Après la location/prêt d'équipement, assurer le nettoyage/désinfection complet après chaque utilisation
Camping	EN TOUT TEMPS	→ Respecter la mesure de distanciation sociale de 2m → S'assurer de la disponibilité continue de tout matériel nécessaire pour les mesures sanitaires → Consulter le Guide élaboré par Camping Québec pour infos	Renforcer les fréquences de nettoyage/désinfection quotidienne
	Bloc Sanitaire	Obligatoire → Affichage des mesures sanitaires Recommandations → Fournir du papier jetable, lingettes désinfectantes ou des linges propres → Afficher un horaire de nettoyage et signer la section appropriée une fois complété	Nettoyer/désinfecter toutes les surfaces fréquemment touchées (ex. interrupteurs de lumière, poignées de porte, de cabinet/robinet, lavabo, etc.) en plus du nettoyage standard Liens utiles Comment se laver les mains Comment se désinfecter les mains

SERVICES	MESURES D'ATTÉNUATION	PROCÉDURE ET FRÉQUENCE DE NETTOYAGE	
Activités guidées	EN TOUT TEMPS	→ Respecter la mesure de distanciation sociale de 2m	
	En embarcation	<p>Obligatoire → Nettoyer l'embarcation avant et après chaque utilisation</p> <p>→ Avoir des produits désinfectants à bord</p> <p>Recommandations → Se laver les mains avant et après utilisation</p> <p>→ Éviter de partager objets / équipements</p> <p>→ Laisser le soin au client d'embarquer, de transporter et de débarquer lui-même ses équipements</p>	Nettoyer/désinfecter l'embarcation avant et après le passage d'un client
	En véhicule	<p>Obligatoire → Si déplacement dans le véhicule du guide, respecter les règles de distanciation et/ou porter un masque</p> <p>→ Avoir des produits désinfectants à bord</p> <p>Recommandations → Se laver les mains en entrant et en sortant du véhicule</p> <p>→ Éviter que les clients se déplacent dans le même véhicule que le guide</p> <p>→ Laisser le soin au client d'embarquer et de débarquer lui-même ses équipements</p> <p>→ S'asseoir en diagonale dans le véhicule</p> <p>→ Ne pas mettre la ventilation en mode recirculation</p>	Nettoyer/désinfecter les poignées de portes, accoudoirs, ceintures de sécurité, aires de rangement des bagages et autres endroits fréquemment touchés après chaque transport
	En Quad		Lors de location/prêt de quad et d'équipement, nettoyer / désinfecter complet après chaque utilisation
	À pied	Recommandations → Aviser le client qu'il doit lui-même transporter son équipement	

Mesures de nettoyage recommandées

À RETENIR

- Le coronavirus est parmi les virus les plus faciles à tuer. Il peut cependant survivre 3 heures sur les surfaces sèches et jusqu'à 6 jours sur les surfaces humides.
 - Les nettoyeurs et les désinfectants habituels sont efficaces contre le virus de la COVID-19. On peut également utiliser une solution d'eau de Javel (une partie d'eau de javel pour neuf parties d'eau), préparée quotidiennement.
 - Un nettoyage doit toujours précéder une désinfection.
 - Les **produits nettoyeurs** :
 - Dissolvent la graisse et éliminent les matières organiques des surfaces
 - Doivent être utilisés avant l'utilisation de désinfectant
 - Possible de se procurer des produits à la fois nettoyeurs et désinfectants
 - Les **produits désinfectants** (les solutions (p.ex. *Purell*) ou les pulvérisateurs désinfectants du commerce) :
 - Contiennent des agents chimiques permettant de tuer la plupart des germes
 - Doivent être appliqués une fois que les surfaces aient été nettoyées
 - Doivent avoir un numéro d'identification du désinfectant approuvé (DIN)
- [Liste des désinfectants recommandés](#)
- Toujours suivre les instructions du fabricant pour l'utilisation de ces produits et ne pas mélanger différents produits, car ils peuvent interagir et provoquer des émanations très irritantes et toxiques.
 - Les gants ne sont pas un frein à la propagation du virus. Il faut privilégier les gants à usage unique et le lavage des mains avant et après l'utilisation des gants. [Comment retirer des gants jetables](#)
 - Pendant toute la durée du nettoyage **il faut éviter de se toucher le visage!**
 - Il est important de toujours respecter la procédure de nettoyage et de désinfection, et ce, même si certains objets n'ont pas été directement touchés.

MÉTHODES DE NETTOYAGE

- **Il est essentiel de se laver les mains avant de procéder au nettoyage et immédiatement après.**
- Utiliser des essuie-tout jetables ou des linges humides propres (microfibre) ou une vadrouille mouillée, lavables après usage.
- Ne pas épousseter ni balayer les surfaces afin d'éviter de répandre dans l'air des gouttelettes contenant le virus.
- Éliminer d'abord tous débris et par la suite, nettoyer les surfaces avec un bon produit nettoyant et désinfectant. Si la surface est très sale, nettoyer une deuxième fois.
- Commencer le nettoyage dans les zones plus propres et se diriger vers des zones plus sales. Attention, une surface propre peut-être aussi contaminée qu'une surface très sale.
- Appliquer immédiatement le désinfectant sur toute surface propre. Laisser la solution désinfectante agir quelques minutes (**selon les directives du fabricant**) avant d'essuyer toute trace de produit à l'aide d'un linge propre.
- Toutes les surfaces fréquemment touchées (p. ex. poignées de porte, accoudoirs de chaise, tables, interrupteurs de lumière, robinets d'eau, rampes d'escalier, toilettes, etc.) ainsi que les espaces communs, comme les cuisines, salle à manger, accueil et les salles de bain, sont plus susceptibles d'être contaminées.
 - Nettoyer fréquemment dépendant de la fréquence d'utilisation.
- Pour les surfaces poreuses tel que tapis, rideaux et divans en tissu :
 - Nettoyer avec les produits appropriés pour une utilisation sur ces surfaces (ex : Lysol)
- Pour les articles pouvant être lavés (p.ex. literie et serviettes) :
 - Laver conformément aux instructions du fabricant en utilisant le réglage d'eau le plus chaud (entre 60 et 90°C), puis les faire sécher complètement.
- Quand c'est possible, ouvrir les fenêtres extérieures pour augmenter la circulation de l'air.

POUR PRÉVENIR LA CONTAMINATION CROISÉE

- Utiliser seulement des chiffons et vadrouilles propres avec une solution désinfectante préparée dans un contenant propre.
- Ne pas laisser de solution résiduelle dans le seau, le laver et le faire sécher entre les utilisations.
- Nettoyer après usage et faire sécher les chiffons et vadrouilles souillées. Ne pas laisser tremper dans l'eau souillée.
 - Les articles de nettoyage réutilisables peuvent être lavés au moyen de savon à lessive régulier et d'eau chaude (entre 60 et 90°C). Ajouter de l'eau de javel dans la lessive (tissus blancs)
- Utiliser une poubelle et bac à recyclage sans couvercle ou à pédale, pour éviter que les mains touchent la poubelle.
- Changer de vêtements après avoir terminé le ménage des unités d'hébergement.

PROTECTION PERSONNELLE

- Fournir l'équipement de protection requis aux employés attitrés à l'entretien ménager
 - Masques
 - [Port du masque](#)
 - Gants jetables
 - Protection oculaire suggérée (lunettes de protection fermées)
 - Tout autre équipement requis selon les tâches de l'employé
- Pour référence : [CNESST](#)

Élaboration d'un plan d'urgence advenant la constatation de symptômes de COVID-19

Les risques d'infection à la COVID-19 sont bien présents et c'est pourquoi vous devez être préparé à y faire face. Pour y arriver, vous devrez préparer un plan d'urgence qui devra être respecté.

CHEZ UN EMPLOYÉ

La procédure à suivre advenant l'infection d'un employé pourrait être utilisé dans votre entreprise.

[Procédure d'urgence advenant un cas chez un employé](#)

Par ailleurs, si l'employé, malgré votre directive sur la présence au travail, se déplace sur les lieux de travail, vous devrez immédiatement l'isoler et lui demander de quitter les lieux et de retourner chez lui. Vous devrez lui remettre un masque et des gants avant de l'accompagner à la sortie. Lorsque vous l'accompagnez, vous devez garder une distance de 2 mètres en tout temps et vous assurer qu'il n'ait aucun contact avec personne. Avant qu'il ne quitte, assurez-vous qu'il est en mesure de conduire son véhicule ou qu'il est pris en charge.

Vous pourrez par la suite procéder aux procédures énumérées précédemment.

CHEZ UN CLIENT

La procédure à suivre advenant l'infection d'un client pourrait être utilisé dans votre entreprise.

[Procédure d'urgence advenant un cas chez un client](#)

Par ailleurs, si le client loge à votre entreprise (Ex : hôtel, auberge, chalet, gîte, etc.), certaines étapes s'ajoutent à la procédure, principalement en lien avec l'entretien de la chambre.

***** ATTENTION : VOUS NE DEVEZ PAS DÉVOILER LE NOM DE L'EMPLOYÉ OU DU CLIENT CONCERNÉ, NI DONNER DES INFORMATIONS PERMETTANT DE L'IDENTIFIER, PUISQU'IL S'AGIT D'INFORMATIONS CONFIDENTIELLES**

Références et liens utiles

Informations générales

[Gouvernement du Québec](#)

[Gouvernement du Canada](#)

[MAPAQ](#)

[Gouvernement du Canada - Sensibilisation](#)

Affiches et vidéo des mesures sanitaires

[Port du masque](#)

[Lavage des mains](#)

[Désinfection des mains](#)

[Étiquette respiratoire](#)

[Mesures de prévention pour le personnel](#)

[Comment enlever des gants jetables](#)

[Mesures sanitaires - Accueil](#)

[Mesures sanitaires – Unités d’hébergement](#)

[Mesures sanitaires – Aires communes](#)

[Vérification de l’état de santé pour les vols intérieurs](#)

[Exigences relatives aux couvre-visage pour voyageurs aérien](#)

Guides et trousse d’outils

[Trousse CNESTT](#)

[Guide autosoins](#)

[Guide d’opération d’un terrain de camping en contexte de pandémie de coronavirus](#)

Documentation de référence

[Consignes à la clientèle](#)

[Fiche d’enregistrement](#)

[Station de désinfection / lavage des mains](#)

[Procédures de gestion des ressources humaines](#)

[Formulaire de commande](#)

[Comité de gestion de crise](#)

[Procédure d'urgence advenant un cas chez un client](#)

[Modèles d'engagements à se conformer](#)

[Liste des tâches d’entretien pour le personnel](#)

[Exemples de housses imperméables pour oreillers et matelas](#)

[Coordonnées des personnes-ressources en cas d’urgence](#)

[Recommandations pour la réception et l’expédition de la marchandise](#)

[Procédure d'urgence advenant un cas chez un employé](#)

Matériels sanitaires

[Liste de produits recommandés](#)

[Liste de fournisseurs](#)

[Nettoyage des surfaces](#)