

COVID-19 et tourisme : pratiques recommandées aux hôtels, aux gîtes et aux hébergements touristiques

Ce document vise à fournir aux hôtels, aux gîtes et aux hébergements touristiques des conseils pratiques et des consignes permettant de réduire le risque de transmission de la COVID-19 parmi leur personnel et leurs clients.



Se laver les mains

- Se laver régulièrement les mains avec de l'eau et du savon ou à l'aide d'une solution hydroalcoolique.
- Prévoir de nombreux espaces pour se laver les mains avec eau courante et savon ou solution hydroalcoolique, en particulier aux entrées du bâtiment et dans chaque chambre.
- Inviter tous les clients et membres du personnel à se laver régulièrement les mains pendant la journée, en particulier lorsqu'ils pénètrent dans les locaux.

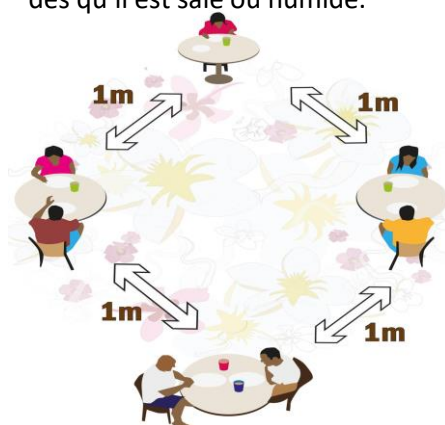
Respecter une distance d'au moins 1 mètre entre les clients et le personnel

- Respecter en tout temps une distance d'au moins 1 mètre avec les autres personnes.
- Organiser les locaux de façon à éviter la présence d'un trop grand nombre de personnes au même endroit.
- Limiter le nombre de clients présents simultanément dans la salle de sport, le spa, le sauna et la piscine. Fermer les installations à haut risque (p. ex., sauna ou hammam).
- Dans le hall ou les aires de restauration, marquer au sol et sur les chaises les espaces où il convient de se tenir ou de s'asseoir.
- Limiter le nombre de clients dans les dortoirs afin de respecter les exigences en matière de distanciation physique, et garantir une bonne ventilation.
- Limiter le nombre de clients dans les navettes et les bus de l'hôtel.



Se couvrir la bouche et le nez en cas de toux ou d'éternuement

- Il convient de se couvrir le nez et la bouche avec un mouchoir ou son coude en cas de toux ou d'éternuement, puis de se laver les mains. Mettre une poubelle à disposition pour les mouchoirs.
- Il convient d'inciter les membres du personnel à se rappeler mutuellement les règles à respecter.
- Si les autorités locales recommandent de porter un masque :
 - ne pas toucher le masque une fois ce dernier sur le visage et se laver les mains en l'enlevant ;
 - se laver les mains si elles ont été en contact avec le masque par inadvertance ;
 - s'il s'agit d'un masque en tissu, le laver quotidiennement à l'eau chaude et à la lessive ; et
 - s'il s'agit d'un masque jetable, en changer tous les jours ou dès qu'il est sale ou humide.



Nettoyer et désinfecter

- Nettoyer et désinfecter les sols, les surfaces et les toilettes tous les jours avant l'arrivée du personnel ou des clients.
 - Nettoyer à l'aide d'un détergent et utiliser une solution d'eau de Javel à 0,1 % pour désinfecter.
 - Pour les petites surfaces, utiliser de l'alcool à 70°.
 - Ne pas pulvériser de produit désinfectant.
- Nettoyer et désinfecter les objets et les surfaces fréquemment touchés, y compris les toilettes, les comptoirs, les tables, les chaises, les boutons d'ascenseur et les rampes d'escalier.
- Dans les chambres, nettoyer et désinfecter entre chaque client les poignées de porte, les interrupteurs, les tables de chevet, le téléphone, la clé ou le clavier permettant l'ouverture de la chambre, ainsi que les poignées ou les manivelles des volets.
- Recouvrir d'un film plastique toutes les télécommandes (p. ex., télévision, climatisation) afin de faciliter le nettoyage et la désinfection.
- Laver les draps à la lessive et à l'eau chaude (au moins à 60 °C). Si de l'eau froide est utilisée, ajouter de l'eau de Javel à 0,05 %.



Bien aérer et ventiler les locaux

- Utiliser si possible une ventilation naturelle en ouvrant les portes et les fenêtres.
- Si le bâtiment est climatisé, nettoyer régulièrement le dispositif conformément aux instructions du fabricant.

Vérifier la présence de symptômes et rappeler à chacun qu'il ne faut pas baisser la garde



- Vérifier si les membres du personnel et les clients présentent des symptômes à leur arrivée. Toute personne ayant une température supérieure ou égale à 37,5 °C ou ne semblant pas en bonne santé ne devrait pas être autorisée à pénétrer dans les locaux.
- Ne laisser qu'une entrée unique pour le personnel et les clients, afin que les vérifications puissent être effectuées systématiquement.
- Apposer des affiches ou des supports visuels à l'entrée du bâtiment, dans le hall ou à la réception, par exemple.

Organiser, gérer et superviser les opérations et le personnel

- Organiser les horaires des équipes de façon à éviter la présence d'un trop grand nombre de membres du personnel au même moment et à s'assurer qu'ils puissent respecter une distance d'au moins 1 mètre entre eux.
- Convenir avec les autorités sanitaires de la procédure à suivre si un client développe des symptômes de la COVID-19.
 - Il faut déterminer la façon dont le personnel informe les autorités sanitaires de la présence d'un cas suspect de COVID-19, ainsi que la procédure pour faire sortir le patient de l'hôtel en toute sécurité et l'emmener vers un établissement de santé.
- S'assurer que le personnel applique la totalité des consignes – désigner un ou une membre du personnel/responsable pour cette tâche.
- Se tenir régulièrement au courant des dernières nouvelles relatives à la COVID-19 afin de savoir si la pandémie aura des conséquences sur le fonctionnement.
- Enregistrer les coordonnées des personnes qui ne logent pas dans l'établissement, mais qui le fréquentent le temps d'un repas ou d'une activité.
- Dans la mesure du possible, promouvoir l'utilisation du paiement par carte bancaire afin de limiter la manipulation d'espèces (et nettoyer régulièrement le clavier).



Après le travail

- Bien se laver les mains et retirer ses vêtements.
- Laver les vêtements à la lessive et à l'eau chaude (au moins à 60 °C). Si de l'eau froide est utilisée, ajouter de l'eau de Javel à 0,05 %.
- Nettoyer ses affaires personnelles (téléphone portable, lunettes, etc.) à l'aide d'un produit détergent et les désinfecter avec de l'alcool à 70° ou appliquer quotidiennement un produit désinfectant.



Le présent document a été établi conformément aux orientations mondiales de l'OMS et adapté au contexte océanien par l'Équipe conjointe de gestion des incidents dans le Pacifique.



Organisation mondiale de la Santé
Bureau de Représentation pour le Pacifique Sud



Pacific Community
Communauté du Pacifique