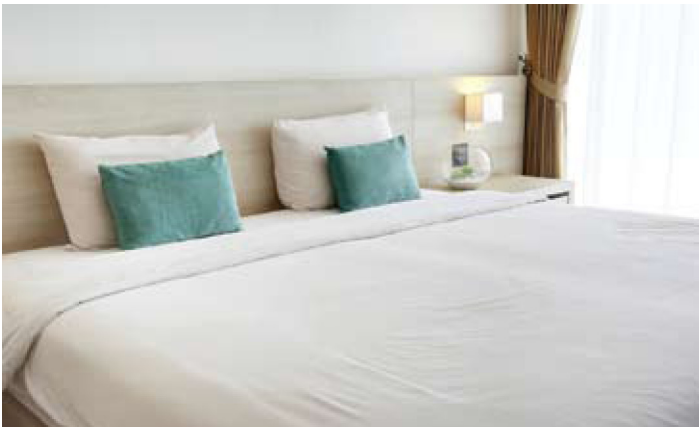


# RÉACTION aux PUNAISES DES LITS

## Dans les hôtels et les installations d'hébergement



CONCEPTION DE LA NATIONAL PEST MANAGEMENT ASSOCIATION



L'hébergement commercial est particulièrement susceptible aux problèmes de punaises des lits en raison du flux constant de clients qui arrivent. Chaque client représente une source potentielle puisque les punaises des lits peuvent se déplacer par voie de vêtements ou de bagages. Les installations d'hébergement et les marques de commerce peuvent subir d'importants dommages à leur image si les médias apprennent que certains clients ont reçu des morsures de punaises des lits. Ils risquent également des actions en justice. Pour ces motifs, les gérants doivent être proactifs concernant l'activité de punaises des lits et ils doivent être tenaces lorsqu'ils traitent ces organismes nuisibles afin de prévenir le mécontentement des clients et de la mauvaise publicité. Ce protocole fournit des lignes directrices pour les gérants du domaine de l'hébergement afin de les aider à reconnaître les problèmes de punaises des lits et d'y réagir de façon efficace.

### CE QU'IL FAUT ÉVITER

- N'ignorez pas les plaintes de clients concernant des morsures ou la présence d'organismes nuisibles.
- Ne mettez pas simplement une chambre hors d'usage pendant quelques semaines et vous attendre que les punaises des lits disparaîtront.
- Ne tentez pas de contrôler les punaises des lits sans un professionnel de gestion parasitaire qualifié.
- N'ignorez pas les chambres qui sont adjacentes (ainsi que celles au-dessus et au-dessous) à celles qui sont infestées avec un problème de punaises des lits.
- Ne mettez pas une chambre en service jusqu'à ce que vous soyez raisonnablement certains que les punaises des lits ont été éliminées et que tous les éléments de preuve soient enlevés.

### AVOIR UNE APPROCHE PROACTIVE

Élaborez un « plan d'action écrit sur les punaises des lits » avec des politiques spécifiques, des directives et des responsabilités pour les éléments suivants :

- Déceler la présence de punaises des lits par le biais des services ménagers, d'entretien et d'inspections professionnelles.
- Répondre à une plainte de punaise des lits
- Répondre aux préoccupations des clients qui font des réservations ou qui s'inscrivent au comptoir qui veulent comprendre les pratiques de l'hôtel concernant les punaises des lits.
- Répondre de façon satisfaisante aux clients touchés.
- Éliminer les punaises des lits.
- Retourner une chambre au service.
- Gérer les relations publiques, incluant les médias sociaux associés avec les rapports de clients concernant les punaises des lits.

Fournir de la formation au personnel de réception, d'entretien et des services ménagers concernant les sujets suivants :

- De quelle façon les punaises des lits sont introduites et se propagent dans les installations d'hébergement.
- Comment chercher et identifier les signes de punaises des lits.
- Biologie des punaises des lits et habitudes.
- Ce qu'il faut faire si la présence de punaises des lits est trouvée.
- Comment éviter la propagation de punaises des lits d'une chambre à une autre.
- Comment réagir à une plainte de punaises des lits.
- Les étapes pour répondre aux besoins des clients touchés.
- Envisager la possibilité d'afficher des renseignements écrits concernant les punaises des lits et les mesures de contrôle proactives de votre installation.

### RÉAGIR RAPIDEMENT À UN INCIDENT DE PUNAISES DES LITS

- Réagissez de façon empathique à une plainte de client et traitez tous les rapports de façon prioritaire. Au minimum, offrez de déplacer les clients à une nouvelle chambre.
- Rendez la chambre soupçonnée hors d'usage jusqu'à ce que les punaises des lits soient éliminées ou que l'inspection révèle que le rapport initial était inexact.
- Établissez une inspection avec un spécialiste de gestion parasitaire aussitôt que possible.
  - L'inspection devrait inclure la chambre en question, ainsi que les chambres adjacentes à celle-ci, au-dessus, et en-dessous la chambre initialement soupçonnée. La nouvelle chambre où le client touché a été déplacé devrait également faire l'objet d'une inspection.



- Toute chambre où l'activité de punaises des lits est confirmée devrait être mise hors d'usage immédiatement.
- Veuillez établir un service de lutte antiparasitaire professionnel immédiatement pour toutes les chambres où des punaises des lits ont été découvertes.
- Chaque chambre qui reçoit un service de punaises des lits devrait subir une réinspection suivant le traitement et obtenir un autre service, au besoin. La période convenable pour la réinspection sera déterminée par le spécialiste de gestion parasitaire en fonction du type de traitement effectué.
- Les chambres devraient demeurer hors d'usage jusqu'à ce que le contrôle soit confirmé par un spécialiste de gestion parasitaire.
- Après que les chambres soient remises en service, elles doivent recevoir une inspection régulière, pendant deux ou trois mois afin d'assurer que les populations faibles n'aient pas été manquées.
- Veuillez documenter toutes les mesures prises de façon approfondie.



## PRENDRE DES MESURES POUR DÉCELER LES PUNAISES DES LITS RAPIDEMENT ET PRÉVENIR LEUR PROPAGATION

- Envisagez la possibilité d'établir des inspections régulières pour les punaises des lits de toutes les chambres (ce qui inclut les aires communes) par un spécialiste de gestion parasitaire.
- Le personnel des services ménagers devrait faire l'inspection pour la présence de punaises des lits durant le service d'une chambre, et le personnel d'entretien devrait enlever et vérifier derrière les têtes des lits et sous les sommiers à ressort de façon périodique.
- Considérez recouvrir les matelas et les sommiers à ressort avec des revêtements résistants aux punaises des lits.
- Suivez des pratiques appropriées pour la buanderie afin de réduire le risque de propagation des punaises des lits :
  - Séparez les articles propres et sales en tout temps.
  - Gardez les chariots dans le corridor durant le service en chambre.
- Prenez des mesures de précaution si les lits et les meubles sont retirés des chambres infestées :
  - Si les biens doivent être retirés des chambres infestées, recouvrez les matelas, les sommiers à ressort et les meubles avec du plastique et les attachez avec du ruban afin d'éviter que des punaises des lits ou œufs s'échappent pendant le transport des biens à l'extérieur de l'établissement.
  - Ne pas entreposer les biens infestés avec d'autres meubles jusqu'à ce qu'ils soient libres de l'infestation.
- Éliminez les punaises des lits de leurs cachettes lorsqu'il est possible. À titre d'exemple, les punaises des lits peuvent se cacher dans des endroits qui incluent le papier-peint relâché et la peinture écaillée, les fentes et les trous dans les murs et planchers, les fissures autour des têtes des lits, les fissures le long des plinthes et les moulures autour des unités de chauffage et d'air climatisé.
- Évitez les meubles d'occasion ou les meubles remis à neuf ainsi que les ameublements (incluant les antiquités) ou assurez de les faire inspecter et subir une désinfestation avant l'installation.
- Passez l'aspirateur de façon approfondie dans toutes les pièces incluant les endroits souvent négligés tels que les rideaux, le verso des cadres, et le revers des meubles, qui sont tous des cachettes connues pour les punaises des lits.
- Cherchez des moyens pour que les punaises des lits soient plus faciles à déceler lorsque vous ferez une nouvelle conception de vos chambres de clients. Envisagez la possibilité de réduire le montant de tissus et de fouillis, et utilisez du linge de lit blanc, en tant que possibilités.