

Plan de sécurité sanitaire COVID-19  
de l'industrie touristique

Approche sectorielle

Secteur :

Voyagistes, forfaitistes et agences réceptives

Version du 31 août 2020

# Remerciements

---

Nous tenons à remercier toutes les personnes et les entreprises qui ont participé d'une façon ou d'une autre à l'élaboration et à la validation du contenu du présent document.

*Nous remercions spécialement l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) qui a offert sans frais une banque d'heures pour accompagner certaines associations sectorielles dans la préparation d'un guide de sécurité sanitaire (COVID-19) afin de contribuer à la relance des activités économiques de l'industrie touristique. Nous tenons aussi à remercier l'équipe de ExperiSens, le Centre collégial de transfert de technologies (CCTT) de l'ITHQ, particulièrement Emilie Boutet-Fauteux et Julie Faucher, professeures à l'ITHQ, et Patrick Rochon, Inf.TPI, CBCI, conseiller principal, Preventia Services Conseils, mandaté par l'ITHQ pour la validation de certaines sections de ce guide.*

Nous remercions également le ministère du Tourisme, de même que les professionnels du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) qui ont révisé et bonifié par leurs commentaires et propositions toute la documentation produite.

## Équipe de travail :

---

**Association responsable de la coordination du projet :** ARF-Québec

**Direction du projet :** Marc-André Plouffe, gestionnaire Explore Québec et responsable du déploiement du plan de sécurité sanitaire COVID-19 sectoriel pour l'ARF-Québec

**Consultations avec les partenaires :**

- **Claude St-Pierre** – Directeur général de Tours Chanteclerc
- **Annie Joyal** – Chef des opérations de Jonview Canada
- **Jason Lehoux** – Président d'Authentik Canada
- **Claudia Boissonneault** – Vice-présidente de Voyages Tour Étudiant et Tourcar

**Collaborations ITHQ :**

- **Animation des consultations** – Julie Faucher
- **Synthèse et rédaction** – Emilie Boutet-Fauteux
- **Consultant externe : Patrick Rochon** – Consultant en mesures sanitaires et d'urgence chez Preventia et enseignant dans le secteur de la santé

**Révision linguistique :**

**Conception graphique de la page couverture :**

**Photographie de la page couverture :**

Vaillancourt Riou & ass., avocats

**Directeur/chargé de projet :**

Marc Vaillancourt, avocat

**Professionnels de recherche :**

Marie-Sophie Demers, avocate

Marie-Claude Riou, avocate

Fanny Mondou, avocate

**Soutien :** Karl Bourassa,

adjoint adm., archiviste

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 publique.

**Publication canadienne**

ISBN —

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

# Préambule

---

Avant même d'accueillir leurs premiers clients, les entreprises doivent être prêtes à appliquer les mesures préventives liées à la lutte contre le coronavirus et avoir formé leur personnel en conséquence.











Les recommandations émises dans le présent document s'appuient sur les directives gouvernementales en vigueur en date du 31 août 2020. Ces recommandations sont appelées à être modifiées ou ajustées selon l'évolution de la situation et les nouvelles directives qui seront émises par les instances gouvernementales. Les partenaires au projet tiendront leurs membres informés de l'évolution de la situation et mettront la documentation à jour de façon régulière.

Notez également que le présent document vient compléter le **Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique**, lequel édicte l'ensemble des règles de base applicables à toutes les entreprises touristiques du Québec.

## Les deux documents doivent être lus de façon complémentaire.

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.

Ce plan viendra donc compléter, de façon spécifique au secteur, les mesures communes de l'industrie touristique présentes sur le site Internet de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, voici les rubriques que vous y trouverez :

- [1. Engagement à se conformer](#) 
- [2. Informations utiles quant à la COVID-19](#) 
- [3. Planification de la logistique](#) 
- [4. Élaboration des stratégies pour faire face à la pandémie](#) 
- [5. Élaboration d'un plan de prévention et de contrôle des risques d'infection liés à la clientèle](#) 
- [6. Élaboration d'un plan de prévention de la santé et de la sécurité \(COVID-19\) en milieu de travail](#) 
- [7. Élaboration d'un plan d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19](#) 
- [8. Gestion des ressources humaines](#) 
- [9. Gestion des communications](#) 
- [10. Préparation de l'après-pandémie](#) 

# PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE COVID-19 DES VOYAGISTES, FORFAITISTES ET AGENCES RÉCEPTIVES

Ce document présente le Plan de sécurité sanitaire COVID-19 des voyagistes, forfaitistes et agences réceptives qui vise à garantir que les activités puissent reprendre dans les conditions les plus sûres et les plus saines possibles dans le contexte de la COVID-19. Ce plan propose une approche qui permet aux gestionnaires de sélectionner et d'adapter les mesures pour offrir un environnement sécuritaire selon les services offerts et les ressources disponibles. Il permettra d'éduquer et de responsabiliser l'ensemble des acteurs du secteur (gestionnaires, fournisseurs, employés et clients).

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Rappel des consignes générales de santé publique</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Planification et vente des voyages</b> .....	<b>7</b>
2.1	Validation auprès des prestataires .....	7
2.2	Relation avec la clientèle.....	8
2.2.1	Communications et échanges avec les clients .....	8
2.2.2	Information aux clients sur les mesures établies .....	8
2.3	Adaptation des circuits.....	9
<b>3</b>	<b>Déroulement du voyage – Parcours client (groupes)</b> .....	<b>10</b>
3.1	Accueil et accompagnement (sous contrôle de l'agence) .....	10
3.1.1	Accueil des clients à l'aéroport ou à un point de rencontre.....	10
3.1.2	Travail avec les sous-traitants : suivis, vérifications .....	13
3.2	Déplacements – Autocar (en sous-traitance) .....	13
3.2.1	Embarquement et débarquement de l'autocar .....	13
3.2.2	Services vendus/offerts à bord de l'autocar.....	13
3.2.3	Nettoyage de l'autocar .....	14
3.2.4	Arrêts toilettes nécessaires en cours de route.....	14
3.2.5	Pourboires .....	14
3.3	Arrêts, visites et transitions (en sous-traitance).....	15
3.3.1	Restaurants.....	15
3.3.2	Hébergement (en sous-traitance).....	16
3.3.3	Attraction/excursion (en sous-traitance).....	16
<b>4</b>	<b>Déroulement du voyage – Parcours client (FIT)</b> .....	<b>17</b>
4.1	Vérifications auprès des fournisseurs et informations à remettre aux clients avant leur départ .....	17
4.1.1	Port du couvre-visage .....	18

4.2	Suivi pendant et après le voyage / Gestion des plaintes .....	18
<b>5</b>	<b>Procédures liées aux ressources humaines .....</b>	<b>19</b>
5.1	Formation .....	19
5.2	Outils de travail et matériel de protection .....	19
5.3	Disponibilité et rétention de la main-d'œuvre .....	19
<b>6</b>	<b>Plan d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19.....</b>	<b>20</b>
6.1	Chez un employé.....	20
6.2	Chez un client.....	20
6.2.1	Processus.....	20

**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.**

---

# 1 Rappel des consignes générales de santé publique

---

Les personnes ou les organismes responsables doivent s'assurer :

- Interdire l'accès à toute personne (travailleur, client, invité, etc.) qui a reçu une consigne d'isolement de la santé publique ou de son médecin ou qui présente un ou plusieurs des symptômes compatibles avec la COVID-19.
  - Des affiches rappelant cette interdiction ou un questionnaire simple administré à l'entrée peuvent permettre d'appliquer cette consigne.
- Qu'un protocole clair sur la prise en charge d'une personne qui développerait des symptômes compatibles avec la COVID-19 sur place soit connu par toutes les personnes qui seraient susceptibles d'intervenir dans de telles situations. L'équipement de protection nécessaire doit aussi être disponible :

Si une personne développe des symptômes de la COVID-19 sur place, elle doit quitter les lieux pour retourner à son domicile dès que possible. En attendant de quitter les lieux, lui faire porter un masque de procédure médicale de qualité et l'isoler dans un local prévu à cette fin. Appeler le 1 877 644-4545 pour obtenir des consignes. **Éviter tout contact avec d'autres personnes à une distance moindre que la distanciation physique exigée.** Assurer une surveillance de la personne, si son état le requiert. Planifier un transport vers le domicile dans les plus brefs délais en respectant les consignes reçues au 1 877 644 4545. La personne ne doit pas utiliser les transports en commun pour retourner à son domicile.

## Symptômes de la COVID-19

1 symptôme parmi ceux-ci	OU	2 symptômes parmi ceux-ci
<ul style="list-style-type: none"><li>• Apparition ou aggravation d'une toux.</li><li>• Fièvre (température de 38 °C et plus, par la bouche).</li><li>• Difficulté respiratoire.</li><li>• Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Un symptôme général (douleurs musculaires, mal de tête, fatigue intense ou perte importante de l'appétit).</li><li>• Mal de gorge.</li><li>• Diarrhée.</li></ul>

- D'aménager les lieux et de gérer la circulation des personnes (travailleurs, clients, etc.) pour que la distanciation physique soit respectée en tout temps et en tous lieux, sauf pour les personnes qui font partie d'un même ménage (habitent à la même adresse) :
  - Il faut être particulièrement vigilant pour assurer une circulation fluide et organisée dans les zones qui créent des goulots d'étranglement et des files d'attente comme les entrées.

- S'il est impossible de respecter la distance en tous lieux, installer si possible des barrières physiques qui protègent les personnes dans la zone de contacts rapprochés, par exemple un panneau transparent entre le travailleur et les clients à la caisse. En l'absence de barrière physique, limiter le plus possible la durée des contacts rapprochés, viser ne pas dépasser 15 minutes cumulatives.
- Pour les clients, le port du couvre-visage est obligatoire pour les personnes de 10 ans et plus dans les lieux publics fermés ou partiellement couverts. Dans les autres lieux, lorsque la distanciation physique ne peut être respectée en tout temps et en l'absence de la protection d'une barrière physique, le port du masque de procédure (idéalement) ou du couvre-visage est fortement recommandé.
- Pour les travailleurs à un poste de travail où il est impossible de maintenir la distanciation physique pour plus de 15 minutes cumulées dans un même quart de travail, des adaptations doivent être apportées :
  - Installer une [barrière physique](#) (voir le point 2 de ce document) adéquate pour séparer le travailleur des autres travailleurs et de la clientèle lorsque la distanciation physique ne peut être respectée.
  - Dans l'impossibilité ou dans l'attente de mettre en place les mesures de distanciation ou une barrière physique : Le port du masque de procédure médicale de qualité certifiée FDA (masque chirurgical ou masque de procédure)<sup>1</sup> et d'une protection oculaire (lunettes avec protection sur le côté ou visièrre) sont recommandés pour le travailleur. En l'absence de contact avec la clientèle, si tous les autres collègues de travail portent un masque de procédure médicale de qualité dans l'environnement où il est impossible de respecter la distanciation physique, la protection oculaire n'est pas requise, sauf si la protection oculaire est habituellement requise pour une autre raison.
- De respecter les directives ministérielles en vigueur pour le nombre de personnes présentes dans un même lieu.

Le nombre maximal de personnes permis dans certains lieux publics intérieurs est de 50. **À compter du 3 août 2020, le nombre maximal de personnes permis passera de 50 à 250.** Cette augmentation s'applique aux salles de spectacles, de théâtre et de cinéma, au public qui assiste à une production, aux entraînements et événements sportifs amateurs, aux lieux de culte, aux salles d'audience et aux salles louées, y compris les salles communautaires. Ce nombre maximal de personnes permis est fortement recommandé pour les lieux publics extérieurs.

Pour les autres lieux intérieurs où il n'y a pas de limite sur le nombre de personnes, d'autres règles influencent leur capacité comme la limite de distance entre les tables dans les restaurants et le nombre maximal de personnes à celles-ci.

Comme dans les autres circonstances, une distance de 2 mètres est nécessaire entre les personnes, autant dans les lieux publics intérieurs que extérieurs. La distance de 1,5 mètre entre les personnes s'applique seulement dans les lieux où les personnes sont assises, relativement immobiles et parlent peu ou pas, par exemple aux salles de spectacle, aux cinémas et aux studios de captation audiovisuelle.

La distanciation physique de 1,5 mètre ne s'applique qu'aux spectateurs ou aux usagers. Dans le cas des artistes, animateurs ou autres, ces derniers doivent respecter une distance de 2 mètres entre eux.

---

<sup>1</sup> Idéalement, des masques avec tests de conformité (ASTM) doivent être privilégiés.

Voir : <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/rassemblements-evenements-covid19/>

Si faisable, tenir un registre des personnes présentes incluant leurs noms, leur numéro de téléphone et la date de leur participation pour faciliter et accélérer une enquête de la santé publique, le cas échéant.

- **Le port du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche est obligatoire dans les lieux publics** (tous les endroits qui accueillent le public) **fermés et partiellement couverts** pour les personnes de 10 ans et plus. De plus, le couvre-visage devrait être obligatoire aux endroits et moments où la distanciation de moins de 2 mètres serait compromise.
- Éviter tout contact physique direct entre les personnes (accolades, poignées de main, etc.), sauf pour les membres d'un même ménage.
- Que le nombre de personnes différentes avec lesquelles les personnes ont des contacts soit le plus petit possible en favorisant la création d'équipes ou de groupes stables lorsque cela s'applique et en évitant les échanges et les rapprochements entre les groupes.

En milieu de travail, prioriser le télétravail, lorsque possible. Conserver de petites équipes stables sur des semaines, voire des mois, et limiter les contacts avec les autres équipes pour éviter la multiplication des interactions. Toujours garder les mêmes groupes de travailleur pour le travail en équipe – garder le moins de travailleurs possible dans ces groupes. Conserver les mêmes travailleurs aux mêmes postes de travail autant que possible et s'assurer d'affecter les travailleurs à un seul site de travail.

- Que les activités regroupant des personnes se tiennent préférentiellement à l'extérieur ou en mode virtuel plutôt qu'à l'intérieur.

Si des activités doivent se dérouler à l'intérieur, assurer une bonne ventilation du local, mais sans diriger un jet d'air (ex : ventilateur, climatiseur) sur les personnes.

- Que les installations requises pour l'hygiène des mains soient facilement accessibles, fonctionnelles et disponibles en quantité suffisante en fonction du nombre de personnes sur place.
- Que les travailleurs, les usagers et les clients soient encouragés à se laver les mains pendant 20 secondes avec de l'eau et du savon (idéalement) ou avec une solution hydro alcoolique contenant au moins 60 % d'alcool, à leur arrivée, puis fréquemment par la suite.

Tous les travailleurs devraient minimalement pouvoir se laver les mains à l'arrivée et au départ du travail, après avoir touché des surfaces fréquemment touchées (comptoirs, tables, chaises, poignées de porte, interrupteurs, poignées et surfaces des électroménagers, téléphones, menus, accessoires informatiques, etc.), avant et après les pauses et les repas, lors du passage aux toilettes, à l'entrée et à la sortie des ascenseurs.

- Que les surfaces souvent touchées (poignées de porte, interrupteurs, bureau de travail, équipement d'ordinateur, etc.) soient nettoyées fréquemment avec un produit reconnu efficace. Pour les surfaces souvent touchées par de nombreuses personnes différentes, comme les poignées de porte ou les interrupteurs, une désinfection est suggérée selon l'achalandage aux 2 à 4 heures.
- Que le partage d'équipement ou la manipulation par plusieurs personnes d'objets non désinfectés (par un produit reconnu efficace ou par une mise quarantaine suffisante) soient évités. Par



exemple, il est recommandé d'éviter la distribution de documents en papier et d'éliminer les objets communs des aires d'attente (journaux, revues, etc.).

- Limiter, mais ne pas refuser, les échanges d'argent, chèques, cartes de crédit, cartes de fidélité, etc.; privilégier plutôt le paiement sans contact par cartes et cellulaires, idéalement sur des terminaux fixes, qui n'ont pas à être manipulés. Les clients devraient éviter de toucher les boutons des terminaux en utilisant plutôt le paiement sans contact.
- S'il y a distribution ou collecte d'objets, une seule personne doit être dédiée à cette tâche, celle-ci doit procéder à l'hygiène des mains avant et après la manipulation des objets et après qu'elle ait touché à son visage.
- Pour les ascenseurs, le port du couvre-visage est obligatoire. Si possible, privilégier les escaliers. Respecter la distanciation physique entre chaque utilisateur, sinon réduire le nombre d'utilisateurs au plus petit nombre nécessaire pour empêcher tout contact physique entre eux. Afficher le nombre maximal de personnes à l'entrée de chaque ascenseur. Aviser les utilisateurs d'éviter tout contact physique. S'assurer que le système de ventilation de l'ascenseur soit bien entretenu et fonctionne selon les normes en vigueur.

Si les travailleurs utilisent des masques de procédure dans le cadre de leur travail, ils doivent les porter dans l'ascenseur et s'assurer que la distanciation physique est respectée. S'assurer que les utilisateurs ne portant pas déjà un masque de procédure portent un couvre-visage.

Des affiches rappelant l'importance de l'hygiène des mains, de l'étiquette respiratoire, du port du couvre-visage et de la distanciation physique devraient être installées aux endroits stratégiques. Prévoir une station pour procéder à l'hygiène des mains à proximité des objets qui sont souvent touchés par de nombreuses personnes et inviter les personnes qui touchent l'objet à procéder à l'hygiène des mains après le contact. Prévoir un plan d'information et de formation des travailleurs et des gestionnaires concernant les mesures de protection et de prévention. Suivre les formations en ligne disponibles sur les mesures de prévention et de protection à prendre par rapport à la COVID-19 : [COVID-19 et santé au travail](#).

Des règles particulières peuvent s'appliquer à certains secteurs d'activité. Les personnes, organismes et exploitants peuvent s'informer de ces règles en consultant [Quebec.ca/coronavirus](#).

---

## 2 Planification et vente des voyages

---

La planification des circuits, les relations et ententes avec les fournisseurs, la promotion et la vente des voyages et le service client sont tous des étapes qui seront affectées par les nouvelles mesures sanitaires qui devront être mises en place.

### 2.1 Validation auprès des prestataires

---

En tant qu'entreprise du secteur des voyagistes, forfaitistes et agences réceptives, vous ferez appel à des fournisseurs/sous-traitants et partenaires externes. Pour ce faire :

- Établissez une structure administrative qui permettra de valider que vos fournisseurs sont conformes et que tous les services requis sont prêts et accessibles ;

- Déterminez s'il sera nécessaire de faire des ententes avec de nouveaux fournisseurs dans l'éventualité qu'il y ait des fermetures ou un achalandage trop élevé empêchant le respect des mesures établies ;
- Munissez-vous d'un aide-mémoire pour un suivi facile avec les fournisseurs ;
- Assurez-vous que chacun de vos fournisseurs confirme par écrit qu'il a un plan de mesures sanitaires et que celui-ci respecte les consignes de la Santé publique et de la CNESST et le Plan de sécurité sanitaire Covid-19 de l'industrie touristique ;
- Assurez-vous que vos fournisseurs sont au courant de vos politiques et de votre plan d'intervention contre la COVID-19 et sont en mesure de les respecter ;
- Si vos fournisseurs ne respectent pas les consignes en vigueur, vous pourriez leur demander de signer un engagement à se conformer avant d'en venir à des mesures plus draconiennes.
  - *[Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : Engagement des partenaires/fournisseurs](#)*

## 2.2 Relation avec la clientèle

---

### 2.2.1 Communications et échanges avec les clients

*Avec les mesures de distanciation physique, le télétravail se présente comme une solution efficace et sécuritaire. Vous devez éviter les échanges de papier, connu comme une source de contamination probable.*

- Dans la mesure du possible, favorisez le télétravail et offrez à vos clients des consultations virtuelles ;
  - *[Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : Politique directive de télétravail](#)*
- Si vous devez absolument rencontrer votre client en personne, assurez-vous de respecter les mesures de distanciation et les protocoles sanitaires dont le port du masque ou couvre-visage pour le client ;
  - *<https://alliancetouristique.com/wp-content/uploads/2020/06/a53a-procedure-au-point-dentree.pdf>*
- Évitez la distribution de brochures en version papier ;
- Favorisez la transmission de documents et d'informations par voie électronique.
  - *[Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : Procédure de nettoyage et de désinfection du poste de travail des employés](#)*

### 2.2.2 Information aux clients sur les mesures établies

*L'efficacité des mesures que vous mettrez en place reposera en partie sur la qualité de la communication que vous entretenez avec vos clients.*

- Agissez en amont et établissez certains mécanismes et méthodes de travail qui vont rassurer les clients en leur garantissant que vos fournisseurs sont vraiment sécuritaires et possèdent un plan de gestion sanitaire ;
- Assurez-vous que vos clients comprennent bien, avant l'arrivée, quelles sont les mesures mises en place et, surtout, l'importance de les respecter ;
  - Assurez-vous de communiquer aux clients avant leur arrivée quelles seront les consignes en ce qui concerne leurs bagages,
  - Assurez-vous de communiquer aux clients les exigences quant au port du couvre-visage dans l'autobus et dans les lieux intérieurs fermés,
  - Informez les clients que la toilette de l'autocar ne sera pas accessible mais que des arrêts plus fréquents seront prévus ;
- Préparez un document numérique, facile à comprendre, que vous pourrez envoyer à vos clients afin de leur transmettre les mesures qui s'appliqueront lors de leur séjour ;
  - *Voir les informations du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : <https://alliancetouristique.com/covid19-sanitaire/>*
- Il est fortement recommandé de demander aux clients de signer un engagement à se conformer aux mesures établies.
  - *Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : [Engagement à se conformer du client](#)*
  - *Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : [Questions fréquemment posées et réponses \(FAQ\) et Informations à transmettre au client](#)*

## 2.3 Adaptation des circuits

- Pour les circuits inter provinces, assurez-vous d'être en mesure de vous arrimer avec les politiques mises en place par les gouvernements de ces provinces et assurez-vous que la circulation entre ces provinces sera possible ;
- Autrement, réévaluez la faisabilité de certains circuits ou apportez les modifications nécessaires à vos circuits ;
- Assurez-vous de pouvoir vous arrimer aux informations reçues du transporteur en ce qui concerne l'occupation maximale de clients dans les autobus ;
  - *Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle [Transport nolisé en autocar et tours guidés](#) à la section 3.*
- Apportez des modifications au contenu de vos itinéraires. Certains itinéraires très chargés devront certainement être allégés en raison du temps requis par les mesures sanitaires applicables ;
- Au besoin, annulez certains itinéraires ne permettant pas de se conformer aux mesures sanitaires et aux consignes de la santé publique (exemple : les voyages thématiques sportifs).

- Assurez-vous du respect des directives en vigueur sur les rassemblements pour le nombre de personnes présentes dans un même lieu, ainsi que du respect des consignes gouvernementales de distanciation physique et de port du couvre-visage s’y appliquant.

---

## 3 Déroulement du voyage – Parcours client (groupes)

---

Le défi posé par les groupes sera la distanciation physique qui va à l’encontre du concept de voyage en groupe. Il y a deux types de prestations, celles sous contrôle direct de l’agence (guide et déroulement) et celles qui seront en sous-traitance avec supervision du guide (autocar, restaurant, hébergement, attraction/excursion et autres).

- *[Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle Transport nolisé en autocar et tours guidés, à la fiche Recommandation de l’INSPQ pour les transports collectifs et à la fiche de la CNESST concernant le transport collectif](#)*

### 3.1 Accueil et accompagnement (sous contrôle de l’agence)

---

#### 3.1.1 Accueil des clients à l’aéroport ou à un point de rencontre

Assurez-vous de la mise à jour de vos références aux procédures des aéroports quant à l’accueil des groupes.

##### Rencontre du groupe et repérage de l’autocar

- En date de l’écriture de cette fiche sectorielle (31 août 2020), les voyageurs qui arrivent de l’étranger doivent se mettre en quarantaine pendant 14 jours (gouvernement fédéral). On ignore quand cette consigne sera levée mais ceci devra être adapté selon les politiques en vigueur.
- Assurez-vous d’informer vos clients à l’avance des procédures à suivre lors de leur arrivée à l’aéroport en ce qui concerne le lieu de rencontre du groupe et le repérage de l’autocar ainsi que des mesures qui s’appliqueront dès leur arrivée (distanciation, lavage des mains, port du masque ou couvre-visage à l’intérieur, etc.) ;
- Fournissez au préalable des consignes claires et visuelles (vidéos, pictogrammes) dans leurs documents électroniques ;
  - *[Voir l’annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l’industrie touristique : et Informations à transmettre au client](#)*
- Dans la mesure du possible, demandez aux clients de se rendre directement à l’autobus qui leur est désigné afin d’éviter au maximum les rassemblements intérieurs et les bassins d’attente ;

- Utilisez les pictogrammes et les codes de couleurs pour aider les clients à se repérer et à respecter les consignes ;
- Vérifiez les consignes en vigueur à l'intérieur de chaque aéroport avant que le guide-accompagnateur y accueille les clients.
  - *Voir annexe : [Procédures encourageant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation](#)*

#### Communication/explications des mesures au client

- Bien que les consignes soient communiquées à l'avance aux clients, à l'intérieur de leurs documents de voyage, il est important de rappeler les consignes, mesures et procédures sur place, à leur arrivée ;
- Évitez de tenir pour acquis que les consignes généralement reconnues (distanciation, lavage des mains, port du masque ou couvre-visage à l'intérieur, etc.) et les consignes spécifiques que vous leur aurez communiquées en avance seront respectées naturellement par les clients ;
- Favorisez la transmission des consignes par des vidéos explicatives, des pictogrammes clairs, etc.
  - *Voir les informations du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : <https://alliancetouristique.com/wp-content/uploads/2020/06/a53a-procedure-au-point-dentree.pdf>*
  - *Voir les informations du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : [Procédure d'affichage](#)*

#### Manutention des valises

- Référez-vous au protocole de l'aéroport pour la récupération des valises à l'arrivée ;
  - *Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle [Transport nolisé en autocar et tours guidés](#) à la section 6.*
- Assurez-vous que ces consignes seront également communiquées aux clients sur place à leur arrivée.
  - *Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : [Procédures encourageant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation](#)*
- Prévoyez des mesures spéciales pour les personnes qui ne sont pas en mesure de soulever leur valise à cause de limitations physiques ou autres ;
  - Assurez-vous de connaître ces limitations en avance pour prendre les dispositions nécessaires ;
  - *Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle [Transport nolisé en autocar et tours guidés](#) de la section 6*

## Port du couvre-visage

- Exigez le port du couvre-visage lors des déplacements en autocar, lors des visites intérieures, lors des déplacements intérieurs (restaurants, hôtels... etc.) ou des regroupements durant lesquels la distanciation présente un défi ;
- Assurez-vous que le nettoyage du couvre-visage se fait régulièrement, à la main (dans le cas de clients sur un circuit) avec savon doux et eau chaude, quotidiennement au minimum ;
- Demandez aux clients d'en avoir au moins 2 et d'en changer lorsqu'humide ;
  - *Prendre connaissance des [Recommandations intérimaires covid-19 : port d'un masque par la population générale de l'INSPQ, notamment des instructions au point 4 de la page 7 de ce document \(8 juillet 2020\)](#)*
- Assurez-vous de communiquer ces recommandations et obligations aux clients avant leur départ et d'en faire le rappel sur place lors de leur arrivée ;
  - Assurez-vous que le guide sera en mesure de faire appliquer les règles concernant le port du couvre-visage et prévoyez des sanctions en cas de non-respect de ces consignes. Si le client ne devait pas en avoir en sa possession, le guide-accompagnateur devra fournir un masque au client et lui demander de s'en procurer un lors du prochain temps libre dans la journée.
  - Signature électronique de [l'engagement à se conformer](#).

## Gestion d'une journée typique – Routine du guide-accompagnateur

- Assurez-vous que vos guides-accompagnateurs comprennent et s'approprient les mesures sanitaires mises en place et qu'ils seront capables de bien les expliquer aux clients, car il sera de leur responsabilité de les faire respecter ;
- Permettez à vos guides de se familiariser avec la gestion des documents électroniques, si applicable ;
- Équipez vos guides-accompagnateurs du nécessaire pour leur protection et celle des clients : distributeurs de formule antiseptique, visière avec micro intégré, masques ou couvre-visage, etc. ;
  - Assurez-vous que les guides sauront faire usage de ces mesures de protection;
- Nous suggérons que le guide apporte avec lui une boîte de crayons non-utilisés et désinfectés que le client gardera après l'avoir utilisé ;
- Assurez-vous d'avoir une procédure et le matériel nécessaire pour le nettoyage et la désinfection du micro avant et après chaque utilisation ;
  - Prévoir qu'une seule personne utilise le micro dans un même tour
- Assurez-vous que vos guides-accompagnateurs comprennent les procédures en ce qui concerne l'embarquement, débarquement et rotations dans l'autocar,
  - Respect de l'ordre d'embarquement et débarquement
  - Aucune rotation dans un même journée, chacun garde sa place ;
  - *[Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle Transport nolisé en autocar et tours guidés aux sections 5 et 8.](#)*

- Respecter la distanciation physique pour les groupes scolaires. Le rôle de supervision et d'application des mesures sanitaires sera partagé entre le guide (qui est parfois un étudiant) et le/les autres accompagnateurs (professeur, parents...);
  - Il faudra donc bien communiquer les informations nécessaires aux autres accompagnateurs du groupe afin qu'ils comprennent leurs responsabilités ;
- Formez vos guides-accompagnateurs pour la gestion des cas présumés de COVID-19.
  - *Vous référer à la section 6*

### 3.1.2 Travail avec les sous-traitants : suivis, vérifications

- Les guides-accompagnateurs devront valider que les constatations faites sur le terrain sont conformes aux vérifications et ententes faites préalablement avec les fournisseurs ;
  - Si les mesures et procédures appliquées par un fournisseur ne sont pas conformes, le guide-accompagnateur devra contacter son agence immédiatement et, au retour du circuit, faire un rapport à l'entreprise,
  - Il faudra effectuer un suivi avec les entreprises non conformes et réévaluer les ententes au besoin ;
    - *Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : Engagement des partenaires/fournisseurs*
- Avant d'arriver chez un fournisseur, le guide devra appeler pour annoncer l'arrivée du groupe, lui rappeler la procédure et effectuer quelques vérifications en lien avec les standards promis ;
  - Exemple avant d'arriver dans un restaurant, s'assurer qu'une section avec des tables séparées est disponible pour le groupe. Se référer aux procédures sectorielles de l'ARQ ;
- À l'arrivée, le guide devra s'assurer que le fournisseur est prêt à recevoir le groupe en conformité avec les mesures établies. Si le fournisseur n'est pas prêt, le guide devra faire patienter le groupe dans l'autobus pour un court délai.

## 3.2 Déplacements – Autocar (en sous-traitance)

---

### 3.2.1 Embarquement et débarquement de l'autocar

- Les modalités d'embarquement et débarquement de l'autocar et les consignes à observer à bord de l'autocar sont prévues à la fiche sectorielle Transport nolisée en autocar et tours guidés
  - *Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle Transport nolisé en autocar et tours guidés à la section 5 et 8.*

### 3.2.2 Services vendus/offerts à bord de l'autocar

- Favorisez la vente d'excursions facultatives avant le départ (activités prépayées) ;
- Dans le cas où des excursions seraient vendues à bord, favorisez le paiement par carte de crédit ou de débit ;



- Assurez-vous que le terminal de paiement soit désinfecté après chaque utilisation ;
- Si les clients paient en argent comptant, demandez-leur de placer l'argent dans un sac Ziploc qui sera remis par le guide à partir d'une boîte neuve (ne pas réutiliser les sacs);
- Évitez la distribution de documentation touristique papier à bord des autocars (dépliants) ;
- Favorisez les explications verbales, audio ou vidéo ;
- Limitez au maximum les déplacements du guide à l'intérieur de l'autocar. S'il doit se déplacer, il devra se munir d'un masque et d'une visière.
  - *[Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle Transport nolisé en autocar et tours guidés à la section 7.](#)*

### 3.2.3 Nettoyage de l'autocar

- *[Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle Transport nolisé en autocar et tours guidés à la section 8.](#)*

### 3.2.4 Arrêts toilettes nécessaires en cours de route

Les toilettes des autobus seront interdites d'accès. Ce faisant, des arrêts réguliers en cours de route seront nécessaires afin d'offrir ce service essentiel aux clients.

- Rappelez aux clients que la toilette de l'autocar ne sera pas accessible mais que des arrêts plus fréquents seront prévus ;
- Déterminez le nombre d'arrêts nécessaires chaque jour ;
- Ciblez les endroits stratégiques pour effectuer ces arrêts. S'assurer au préalable de leur capacité à recevoir le groupe dans le respect des normes sanitaires et de distanciation physique ;
- Informez-vous pour savoir quelles entreprises offriront une collaboration exceptionnelle (ex. hôtels) pour donner un accès à plus de toilettes sur vos circuits ;
- Validez que ces endroits respectent des normes sanitaires strictes ;
- Assurez-vous que chaque client porte un masque ou couvre-visage lors de la sortie de l'autocar et pendant les déplacements aux toilettes ;
- Calculez le temps requis pour ces arrêts en prenant en considération les mesures spécifiques à ces toilettes (ex. contrôle du nombre de personnes).
  - *[Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle Transport nolisé en autocar et tours guidés à la section 7.](#)*

### 3.2.5 Pourboires

- Établissez un protocole pour la remise des pourboires au chauffeur et au guide afin d'éviter le plus possible la manipulation de l'argent comptant qui peut être un vecteur de contamination ;
  - Les pourboires pourraient être remis individuellement par chaque client, dans un Ziploc qui pourrait être mis en quarantaine par les guides et le chauffeur ;



➤ *Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle [Transport nolisé en autocar et tours guidés](#) à la section 8.*

- Il est suggéré d'inclure les pourboires dans le prix des circuits pour minimiser l'échange d'argent comptant.

### 3.3 Arrêts, visites et transitions (en sous-traitance)

---

Il serait important de faire signer un engagement à chacun des fournisseurs et partenaires attestant qu'ils ont pris connaissance des mesures sanitaires de l'entreprise et qu'ils s'engagent à s'y conformer.

➤ *Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : [Engagement des partenaires/fournisseurs](#)*

#### 3.3.1 Restaurants

- Avant l'arrivée, le guide doit contacter le fournisseur pour s'informer des directives et procédures sur place et s'assurer que le restaurant est prêt à recevoir le groupe selon les modalités établies;
- Une fois sur place, le guide doit faire un tour de repérage dans le restaurant avant de faire débarquer le groupe pour s'assurer que l'espace réservé pour le groupe respecte les normes minimales de distanciation;
- Au besoin, faire entrer les clients dans le restaurant en sous-groupes pour respecter les règles de distanciation physiques en vigueur;
- Assurez-vous que chaque client porte un masque ou couvre-visage lors de la sortie de l'autocar et pendant les déplacements à l'intérieur du restaurant ;
- Il est important de noter la formule buffet libre-service est à éviter lors des repas, prioriser fortement le service aux tables.
- Avant la sortie du restaurant, permettre au client de passer aux salles de bain en s'assurant que les règles de distanciation et de port du couvre-visage soient respectées et suggérer fortement un lavage de main conforme aux recommandations. Si des lavabos ne sont pas accessibles en temps utile, une désinfection à l'aide d'une solution hydroalcoolique contenant au moins 60 % d'alcool est acceptable ;
- Dans le cas des repas libres, favoriser la séparation du groupe dans plusieurs restaurants lorsque c'est possible;
- Le guide doit attendre le retour des clients pour procéder à l'embarquement selon l'ordre établi pour la journée. S'assurer de trouver un point d'attente qui permet la distanciation;
  - *Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle [Transport nolisé en autocar et tours guidés](#) à la section 6.*
- Le guide doit faire un rappel pour le lavage des mains (désinfectant à base d'alcool à concentration d'au moins 60 %) avant l'embarquement.

### 3.3.2 Hébergement (en sous-traitance)

- Avant l'arrivée, s'informer de la procédure de l'établissement hôtelier pour l'enregistrement, la manutention des bagages et la remise des clés et s'assurer que l'établissement est prêt à recevoir le groupe;
- Avant de permettre le débarquement du groupe de l'autobus, le guide devra expliquer les protocoles applicables lors de l'arrivée à l'hôtel;
- Le guide devra se rendre à l'accueil de l'hôtel pour s'annoncer et repérer un endroit qui permettra aux clients de patienter tout en respectant la distanciation;
- Au besoin, faire patienter les clients dans l'autobus;
- Pour la remise des clés, encourager avec l'hôtelier une méthode qui limite la manipulation et les échanges d'objets de main à main;
  - Par exemple, les clients pourraient récupérer les clés sur une table avec des enveloppes à leur nom,
  - En dernier lieu, le guide récupérera les clés à l'accueil après s'être lavé les mains puis les remettra au client après que ce dernier se soit aussi lavé ou désinfecté les mains ;
- Assurez-vous que chaque client porte un masque ou couvre-visage lors de la sortie de l'autocar et pendant les déplacements à l'intérieur de l'hôtel (ascenseurs, lobby);
- Si une activité ou un repas est prévu à la suite de l'arrivée à l'hôtel, prévoir le temps nécessaire pour permettre aux clients de se rendre à leur chambre et revenir à un point de rencontre en respectant les protocoles de l'établissement pour l'utilisation des ascenseurs;
- Il est important de noter la formule buffet libre-service est à éviter lors des déjeuners, prioriser fortement le service aux tables;
- Avant le départ de l'hôtel, le guide validera que l'autobus a bel et bien été désinfecté et informera les clients de leur attribution de siège et de l'ordre d'embarquement. L'embarquement se fera selon l'ordre établi.

➤ *[Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle Transport nolisé en autocar et tours guidés à la section 6.](#)*

### 3.3.3 Attraction/excursion (en sous-traitance)

- Avant l'arrivée à un attrait touristique, le guide s'annoncera pour s'assurer que l'entreprise est prête à recevoir le groupe et s'informer des protocoles qui s'appliquent pour leur arrivée et leur visite;
- Dans la mesure du possible, favoriser l'entrée du fournisseur dans l'autocar, s'il a la main-d'œuvre disponible, pour donner les renseignements aux clients. S'assurer que ce dernier respecte les mesures de distanciation physique avec le guide et les clients. Autrement, le guide doit s'assurer de connaître et d'expliquer ces renseignements et mesures aux clients avant de commencer l'activité;

- S'assurer de désinfecter le micro avant et après l'utilisation lorsque le guide local ou un fournisseur s'adresse au groupe dans l'autocar avant une visite;
- Éviter la distribution de dépliants papier sur place (le papier est considéré comme une source potentielle de contamination);
- Lorsqu'il est nécessaire pour les clients de remplir des documents lors d'activités (ex. contrats de motoneige), prévoir que chaque client ait son crayon personnel en sa possession pour éviter l'échange d'objets. Nous suggérons que le guide apporte avec lui une boîte de crayons non-utilisés que le client gardera après l'avoir utilisé;
- Lors de la visite, s'assurer que les clients se conforment aux mesures et instructions du fournisseur;
- Avant le départ, permettre au groupe de passer aux toilettes tout en respectant les protocoles mis en place (distanciation, port du masque ou couvre-visage, etc.) et faire un lavage de main intensif;
- Assurez-vous que chaque client porte un masque ou couvre-visage lors de la sortie de l'autocar et pendant les déplacements durant l'excursion/attraction ;
- Procéder à l'embarquement dans l'autobus selon l'ordre établi.
  - *[Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle Transport nolisé en autocar et tours guidés à la section 6.](#)*

---

## 4 Déroulement du voyage – Parcours client (FIT)

---

### 4.1 Vérifications auprès des fournisseurs et informations à remettre aux clients avant leur départ

- Effectuer une vérification auprès de chaque fournisseur pour connaître ses procédures et mesures sanitaires afin de bien en informer le client avant son départ. Les fournisseurs devraient aussi dans la mesure du possible, éviter les échanges de papier (ex. contrats) et privilégier la signature électronique;
- Faire signer un engagement à vos fournisseurs;
  - *[Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : Engagement des partenaires/fournisseurs](#)*
- Puisque les clients n'ont pas de guide-accompagnateur sur le terrain pour les accompagner dans le déroulement de leur voyage, il est important de fournir au client un document (électronique) détaillé lui présentant toutes les mesures sanitaires et règles de bonne conduite, pour chaque étape de son voyage;
  - *[Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : Informations à transmettre au client](#)*
- Inclure dans ce document électronique personnalisé les procédures détaillées concernant, si applicable :
  - L'arrivée à l'aéroport
  - La location de voiture

- Les transports en commun
- L'hébergement
- Les restaurants
- Les attrait
- Inclure également dans ce document les articles qu'il devra apporter, notamment :
  - Couvre-visage réutilisables
  - Savon pour laver ses couvre-visages
  - Désinfectant à base d'alcool (concentration d'au moins 60 %)
  - Crayons
- Il est recommandé de demander aux clients de signer un engagement à se conformer aux mesures établies.
  - *Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : [Engagement à se conformer du client](#)*

#### 4.1.1 Port du couvre-visage

- Assurez-vous du port du couvre-visage partout à l'intérieur comme la Santé Publique l'exige tels que ; dans les restaurants (lors de l'entrée, de la sortie, et des déplacements), dans les hébergements lors des déplacements, excursion ou attractions intérieurs, centre d'information touristique, etc.
- Demandez qu'il soit nettoyé régulièrement, à la main (dans le cas de clients sur un circuit) avec savon doux et eau chaude, quotidiennement au minimum;
- Demandez aux clients d'en avoir au moins 2 et d'en changer lorsqu'humide;
  - *Prendre connaissance des [Recommandations intérimaires covid-19 : port d'un couvre-visage par la population générale de l'INSPQ, notamment des instructions au point 3 de la page 3 de ce document](#)*
- Assurez-vous de communiquer ces recommandations et obligations aux clients avant leur départ.

## 4.2 Suivi pendant et après le voyage / Gestion des plaintes

- Assurez-vous que le client pourra rejoindre en tout temps une personne de votre organisation en cas de questions ou inquiétudes concernant les protocoles et mesures sanitaires;
- Établissez une procédure en cas de plainte d'un client concernant l'application des mesures sanitaires par un fournisseur pendant ou au retour de son voyage;
  - Si une lacune est constatée durant le voyage du client, tentez de rejoindre le fournisseur pour discuter de la situation et demandez des ajustements immédiats, si nécessaire,
  - Si un problème est rapporté au retour de voyage d'un client, assurez-vous de faire un suivi écrit et documenté avec le/les fournisseurs concernés par la plainte afin qu'ils rectifient la situation,

- Rappelez aux fournisseurs l'engagement qu'ils ont pris avec vous concernant les protocoles et mesures sanitaires,
- En cas de défaut majeur et/ou de refus de se conformer, réévaluez votre entente avec ce fournisseur.

---

## 5 Procédures liées aux ressources humaines

---

- *Prendre connaissance des informations du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique en ce qui concerne la gestion des ressources humaines.*

### 5.1 Formation

- Offrez des formations à vos employés en ce qui concerne les protocoles et mesures sanitaires qui sont implantés;
- Assurez-vous que vos employés sauront comment appliquer les mesures et les respecteront.
- *Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : Engagement à se conformer de l'employé*

### 5.2 Outils de travail et matériel de protection

- Assurez-vous de fournir à vos guides les outils et le matériel de protection nécessaires à leur travail (masque et visière ou lunettes de protection);
- Assurez-vous également que vos guides appliquent les protocoles sanitaires indiqués pour ces outils;
  - Désinfection de leur micro
  - Désinfection de leur visière (si applicable)
  - Nettoyage de leur couvre-visage

### 5.3 Disponibilité et rétention de la main-d'œuvre

- Évaluez la disponibilité de votre main-d'œuvre en prévision de la reprise de vos activités commerciales;
- Prévoyez les besoins de recrutement pour pallier les démissions, arrêts ou refus de travail en tenant compte du nombre d'itinéraires qui seront accessibles à court et moyen terme;
- Fournissez à vos employés des informations qui permettront de leur donner l'heure juste sur la situation et de les rassurer.
- *Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : Droit de refus de travailler*
- *Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : Document d'information en lien avec les mesures d'aide et de soutien psychologique*

- [Voir l'annexe du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique : Mesures utilisées pour minimiser les répercussions des réactions du stress ou d'anxiété](#)

---

## 6 Plan d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19

---

Les risques d'infection à la COVID-19 sont bien présents et c'est pourquoi vous devez être préparés à y faire face. Pour y arriver, vous devrez élaborer un plan d'urgence qui devra être respecté. Ce plan d'urgence pourrait différer dépendamment de la personne infectée (employé ou client) et, surtout, du fait qu'elle soit présente ou non dans votre entreprise.

### 6.1 Chez un employé

- Dans le cas de déclaration d'un cas chez un employé, référez-vous à la procédure établie ;
  - [Procédure d'urgence advenant la déclaration d'un cas de COVID-19 chez un employé](#)
- De plus, assurez-vous de bien nettoyer et désinfecter les surfaces et lieux avec lesquels l'employé aura été en contact.
  - [Procédure de nettoyage et de désinfection en cas d'infection](#)

### 6.2 Chez un client

- Dans le cas de déclaration d'un cas chez un client, référez-vous au diagramme qui présente la procédure :
  - [Diagramme de la Procédure d'urgence advenant la déclaration de symptômes chez un client](#)
- Référez-vous aux procédures du point 6.2.1.

#### 6.2.1 Processus

1. Isolez le client en lui demandant de demeurer à sa place et de ne pas se déplacer dans le véhicule;
2. Fournissez-lui des gants et un masque mais au préalable, assurez-vous qu'ils se lavent les mains conformément aux recommandations. Il est important de savoir que le port des gants peut entraîner un faux sentiment de sécurité ;
3. Contactez les autorités de la Santé publique pour obtenir leurs recommandations : 1 877 644-4545;
4. Si le guide ou le chauffeur maintiennent un contact avec le client, assurez-vous qu'ils portent un masque de procédure médicale certifié FDA et une protection oculaire, qu'ils maintiennent une distance de 2 mètres et qu'ils soient en contact moins de 15 minutes avec le client qui présente des symptômes ;

5. Demandez au guide ou au chauffeur de se laver les mains ou d'utiliser une solution alcoolisée ayant une teneur en alcool supérieure à 60 % après chaque contact avec ce client, de même qu'après avoir retiré leur masque;
  - *Consulter la [Liste de désinfectants pour les mains autorisés par Santé Canada](#)*
6. Suivez les directives des autorités sanitaires et isolez le visiteur dès l'arrivée;
7. Suivez également les directives des autorités sanitaires en ce qui concerne les autres clients;
8. Nettoyez et désinfectez l'autocar au complet avant de pouvoir continuer le circuit;
  - *Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle [Transport nolisé en autocar et tours guidés à la section 8.](#)*
9. Établissez la liste des espaces qu'il a fréquentés;
10. Établissez la liste des véhicules, de l'équipement, des outils ou appareils qu'il a utilisés;
11. Assurez-vous que les espaces qu'il a fréquentés soient nettoyés et désinfectés, en respectant la procédure à cet effet;
12. Informer les clients qu'une personne est malade au cours du tour, sans la nommer pour une question de confidentialité, et que les autorités de santé publique ont été informées et qu'ils seront informés personnellement si des mesures de précaution sont à prendre;
13. Assurez-vous auprès du guide et du chauffeur de surveiller l'apparition de symptômes, même légers, et de contacter la ligne 1-877-644-4545 dès l'apparition de symptômes compatibles avec la COVID-19.;

**Attention : Vous ne devez pas donner le nom du client infecté ni même divulguer des informations permettant de l'identifier. Il s'agit d'informations confidentielles protégées par la loi.**