

## A.5.1.A Foire aux questions (FAQ)

La présente annexe a été validée par les conseillers juridiques de la firme Vaillancourt Riou et par l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Il est important de la personnaliser sans en altérer le contenu.

*Consigne pour les employés en contact :*

*Vous trouverez ci-dessous quelques questions que des clients pourraient vous poser, accompagnées de suggestions de réponses qui ont été validées par la direction de l'entreprise.*

### **Quelles sont les mesures d'hygiène mises en place, plus particulièrement en ce qui concerne le nettoyage des lieux?**

Exemple de réponse : Nous nous faisons un point d'honneur de vous offrir un environnement sécuritaire. Les mesures d'hygiène, de nettoyage et de désinfection respectent les mesures recommandées par l'Institut national de la santé publique. Nous avons aménagé nos espaces afin de favoriser le respect de la distanciation, nous avons augmenté la fréquence de nettoyage et de désinfection de nos installations et nous nous assurons que nos clients respectent les mesures d'hygiène de base et l'étiquette respiratoire.

-----  
-----  
-----

### **Y a-t-il des services ou des activités qui ne seront pas disponibles lors de mon séjour? Y a-t-il des lieux qui ne seront pas accessibles?**

Exemple de réponse : Partout où c'était nécessaire, nous avons apporté des modifications pour nous assurer que les aménagements permettaient de rencontrer les règles d'hygiène et de distanciation. Si ce n'était pas possible, nous avons dû fermer certains services / activités/ lieux. C'est le cas notamment de : (préciser).

-----  
-----  
-----

### **Que dois-je faire si je constate que des personnes ne respectent pas les mesures mises en place en lien avec la COVID-19?**

Exemple de réponse : Nous nous assurons que les mesures mises en place sont respectées. Si vous constatez que certaines personnes ne les respectent pas, vous pouvez le signaler à notre personnel. Nous avons reçu des consignes précises à respecter en cas de plainte ou de dénonciation. Il nous est donc possible d'intervenir rapidement.

-----  
-----  
-----

**Que dois-je faire si l'un des membres de ma famille ou moi-même commence à ressentir l'un des symptômes de la COVID-19 durant notre visite?**

Exemple de réponse : Si vous ressentez un symptôme de la COVID-19, vous devrez immédiatement en aviser un membre de notre personnel. Des procédures sont en place et nous vous indiquerons comment procéder. Nous assurerons votre sécurité, tout en protégeant notre clientèle et nos employés des risques d'infection.

-----  
-----  
-----

**Est-ce que des personnes atteintes de la COVID-19 ont fréquenté votre établissement?**

Exemple de réponse : Pour des questions de protection d'informations confidentielles, nous ne pouvons pas répondre à cette question. On peut vous garantir que toutes les mesures sont prises pour assurer le nettoyage et l'assainissement des installations sur une base régulière et que des procédures sont en place pour assurer en tout temps la protection des clients et du personnel.

-----  
-----  
-----

**(Autres questions)**

-----  
-----  
-----  
-----

*N'hésitez pas à contacter la direction pour toute autre question.*

Note : Si vous décidez d'utiliser ce formulaire, assurez-vous de bien l'adapter à votre entreprise. Anticipez les questions des clients et préparez une réponse adaptée.