# A.5.3.A. Procédure d’urgence aux points d’entrée

**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. Si vous décidez d’utiliser ce formulaire, assurez-vous de bien l’adapter à votre entreprise.**

|  |
| --- |
| **Zone d’accueil** |
| **Étapes** | **Fait** |
| 1. Installer à la vue du client un panneau/affiche contenant toutes les informations utiles pour le client (ex. : les consignes à suivre, les modalités de paiement, etc.).
 |  |
| 1. Installer une station de lavage des mains ou encore un distributeur de désinfectant à base d’alcool à concentration d’au moins 60 % sous forme de liquide, mousse ou gel (ex. : Purell, Bacti Control).
 |  |
| 1. Installer des repères physiques au sol (lignes, autocollants ou autres) afin de vous assurer que le client respecte la distanciation.
 |  |
| 1. Assigner un employé à l’entrée, si jugé nécessaire.
 |  |
| 1. Demander au client de faire la file en attendant son tour, tout en respectant la distanciation.
 |  |
| 1. À son tour, l’inviter à répondre aux questions suivantes :
	* Vous ou vos accompagnateurs avez-vous voyagé à l’extérieur du Canada dans les 14 derniers jours?
	* Au cours des 14 derniers jours, avez-vous ressenti un ou des symptômes de la COVID-19, à savoir :
* De la fièvre?
* De la toux?
* Des difficultés respiratoires?
* Une perte soudaine de l’odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût?
	+ Au cours des 14 derniers jours, avez-vous été en contact direct avec une personne :
* Qui a été diagnostiquée comme infectée à la COVID-19?
 |  |
| 1. Si le client répond oui à l’une ou l’autre de ces questions, vous devez sérieusement envisager de lui refuser l’accès pour protéger la santé et la sécurité des employés et des clients. S’il doit rester dans votre entreprise, vous devrez utiliser des mesures de compensation (masques, etc.) et peut-être même d’isolement (voir les procédures décrites au chapitre 7).
 |  |
| 1. Après avoir interrogé le client, l’inviter à laver ou désinfecter ses mains avec un produit à base **d’alcool** à concentration d’au moins **60 %** sous forme de liquide, mousse ou gel (ex. : Purell, Bacti Control).
 |  |
| 1. Expliquer au client le parcours et les procédures à suivre pour se rendre à l’accueil, à la réception, à la billetterie, etc. Éviter les échanges de papier, source probable de contamination, privilégier l’achat de billet en ligne.
 |  |
| 1. Contrôler les entrées pour limiter le nombre de clients à l’accueil, à la réception, à la billetterie, etc. Si la zone d’accueil est difficilement visible de l’entrée, il faudra maintenir une communication avec les employés à l’accueil.
 |  |

|  |
| --- |
| **Stationnement** |
| **Étapes** | **Fait** |
| 1. Installer à la vue du client un panneau/affiche contenant toutes les informations utiles pour le client (ex. : les consignes à suivre, les modalités de paiement, si applicables, etc.).
 |  |
| 1. Utiliser la capacité du stationnement pour vous aider à gérer la capacité d’accueil. Signaliser les places de stationnement disponibles.
 |  |
| 1. Assigner un employé à l’entrée du stationnement, si jugé nécessaire.
 |  |
| 1. Installer des repères physiques au sol (lignes, autocollants ou autres), si jugé nécessaire (ex. : lignes aux horodateurs, flèches pour le chemin à suivre).
 |  |
| 1. Désinfecter régulièrement (idéalement aux 2 à 4 heures) les horodateurs, bornes de paiement, etc.
 |  |
| 1. Favoriser le paiement sans contact par carte.
 |  |