

A.5.4.A. Procédure reliée aux files d'attente

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.

ÉTAPES
1. Réaménager les espaces pour permettre la distanciation.
2. Installer des repères physiques au sol (lignes, autocollants ou autres) afin que la distanciation soit respectée entre les personnes dans la file, de même qu'entre le comptoir de l'accueil et le client.
3. S'assurer que les affiches rappelant aux clients les mesures d'hygiène de base, le port du couvre-visage et la distanciation soient bien visibles.
4. Faire entrer les clients un à un ou un groupe à la fois.
5. Limiter le nombre de clients dans la file d'attente.
6. En période d'affluence, recommander une seule personne par groupe ou par famille, dans la mesure du possible.
7. Si le maintien de la distanciation physique est impossible, appliquer des mesures compensatoires telles que l'utilisation du couvre-visage. Dans les lieux publics fermés ou partiellement couverts, le port du couvre-visage est obligatoire pour les personnes de 10 ans et plus.
8. Idéalement, attitrer une personne responsable au bon déroulement de l'attente des clients. Cette personne doit être en mesure de donner des consignes et de diriger les clients.
9. Éviter tout contact physique.
10. Si la zone d'accueil est difficilement visible de l'entrée, maintenir une communication avec les employés à l'accueil.