



COVID-19

Bureaux d'information touristique, bureaux d'accueil touristique et services d'accueil hors les murs

Guide d'application des mesures
de prévention recommandées

dans le contexte de la COVID-19

Version du 22 juin 2020



Guide sur les mesures sanitaires à l'intention des lieux d'accueil et de renseignements touristiques

En vue de la réouverture des lieux d'accueil et de renseignements touristiques dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, voici les précautions à prendre afin d'éliminer ou de réduire les risques de contamination lors de l'accueil des visiteurs.

Les recommandations suivantes ont été élaborées pour répondre aux besoins spécifiques des lieux d'accueil et de renseignements touristiques. Certaines d'entre elles peuvent ne pas convenir à tous les bureaux en raison des services offerts ou de la dimension des aires d'accueil.

Ces recommandations sont basées sur l'information disponible au moment de les rédiger. Elles pourraient être modifiées en fonction de l'évolution de la situation.

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.**

Les sources gouvernementales doivent en tout temps être priorisées.



Rappel des consignes générales de santé publique à respecter en tout temps et en tous lieux

- Établir 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. Il s'agit des symptômes suivants :
 - Apparition ou aggravation d'une toux;
 - Fièvre;
 - Difficulté respiratoire;
 - Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût.

Des affiches rappelant cette interdiction ou un questionnaire simple administré à l'entrée peuvent permettre d'appliquer cette consigne.

- Établir un protocole clair sur la prise en charge d'une personne qui développerait des symptômes compatibles avec la COVID-19 sur place, et qu'il soit connu par toutes les personnes qui seraient susceptibles d'intervenir dans de telles situations. L'équipement de protection nécessaire doit aussi être disponible.
- Aménager les lieux et gérer la circulation des personnes (travailleurs, clients, etc.) pour que la distanciation physique de deux mètres 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 de deux mètres en tous lieux, installer si possible des barrières physiques (panneaux transparents, etc.) 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, lorsque la distance de deux mètres en l'absence de la protection d'une barrière physique ne peut être respectée en tout temps, 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 une distance minimale de deux mètres pour plus de 15 minutes cumulés dans un même quart de travail, des adaptations doivent être apportées :

- Installer une barrière physique adéquate pour séparer le travailleur des autres travailleurs et de la clientèle lorsque la distance de deux mètres 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 médical certifié FDA (masque chirurgical ou masque de procédure) et d'une protection oculaire (lunettes avec protection sur le côté ou visière) sont recommandés pour le travailleur.

- 
- Respecter les directives en vigueur sur les rassemblements pour le nombre de personnes présentes dans un même lieu.
 - 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) sont à éviter.

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

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.

- Les installations requises pour l'hygiène des mains doivent être facilement accessibles, fonctionnelles et disponibles en quantité suffisante en fonction du nombre de personnes sur place.
- Les travailleurs, les usagers et les clients doivent être 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.



Recommandations pour les lieux d'accueil et de renseignements touristiques

Aire d'accueil

- Mettre à la vue des visiteurs et des employés des affiches bilingues pour le [lavage des mains](#) et la [désinfection des mains](#), l'[hygiène respiratoire](#), la distanciation physique et le [port du couvre-visage](#) (si la distanciation physique ne peut pas être respectée).
- Lorsque possible, affecter une personne à l'accueil des visiteurs, qui s'occupera de vérifier leurs symptômes, de gérer la circulation et d'expliquer les mesures d'atténuation des risques mises en place, y compris la liste des services non essentiels interrompus, si c'est le cas.
 - › Inviter les visiteurs à répondre aux questions suivantes :
 - Au cours des 14 derniers jours, avez-vous ressenti des symptômes liés à la COVID-19?
Par exemple :
 - ♦ de la fièvre;
 - ♦ l'apparition ou l'aggravation d'une 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 avec une personne ayant reçu un diagnostic de COVID-19 positif?
 - › Inviter les visiteurs à se laver les mains avant d'entrer dans l'aire d'accueil.
 - › Rappeler les consignes de distanciation physique.
 - › Organiser des files d'attente (respect des marquages au sol).
 - › Privilégier le paiement sans contact.

À défaut d'avoir du personnel voué à l'accueil, s'assurer qu'un panneau est installé à la vue des visiteurs présentant les consignes à respecter avant d'entrer dans l'aire d'accueil et que les questions relatives à l'état de santé des visiteurs sont posées par le personnel au comptoir.

[Procédures au point d'entrée](#)



Équipements de protection

- Des équipements de protection individuelle adaptés aux risques (masque de procédure et protection oculaire [lunettes de protection ou visière recouvrant le visage jusqu'au menton]) doivent être fournis au personnel qui exécute une tâche nécessitant d'être à moins de 2 mètres d'une autre personne et en l'absence de barrières physiques.
- De l'eau et du savon, ou une solution hydroalcoolique à 60 %, doivent être disponibles sur les lieux.
- Un produit désinfectant doit être mis à la disposition du personnel.

Désinfectants pour surfaces dures et désinfectants pour les mains

Distanciation physique entre employés

- Une distance minimale de 2 mètres entre les personnes doit être maintenue durant le travail, de l'arrivée à la sortie.
- Cette distanciation physique doit également être respectée pendant les pauses, les repas, les réunions et toutes autres activités.
 - › Pour le personnel qui exécute une tâche nécessitant d'être à moins de 2 mètres d'une autre personne et en l'absence de barrières physiques, limiter le contact à une période n'excédant pas 15 minutes et se munir d'équipements de protection individuelle adaptés aux risques (masque de procédure et protection oculaire [lunettes de protection ou visière recouvrant le visage jusqu'au menton]).

Prestation de services au comptoir

- Répartir les conseillers à 2 mètres de distance.
- Installer une barrière physique (cloison pleine transparente) devant les conseillers.
- Installer une barrière physique (cloison pleine) entre les conseillers si les postes de travail sont trop rapprochés ou ne peuvent être espacés.
 - › Si l'installation de barrières physiques n'est pas possible, limiter le contact avec la clientèle à une période n'excédant pas 15 minutes et se munir d'équipements de protection individuelle adaptés aux risques (masque de procédure et protection oculaire [lunettes de protection ou visière recouvrant le visage jusqu'au menton]).



Prestation de services au sein de l'aire d'accueil d'un bureau

- Maintenir une distance de 2 mètres avec les visiteurs.
 - › Dans l'impossibilité de maintenir cette distance, limiter le contact à une période n'excédant pas 15 minutes et se munir d'équipements de protection individuelle adaptés aux risques (masque de procédure et protection oculaire [lunettes de protection ou visière recouvrant le visage jusqu'au menton]).
- Se laver les mains avant et après chaque remise de documentation.
- Ne pas manipuler les objets provenant des visiteurs.
- Éviter les poignées de main et les accolades.
- Lors de la vente d'articles, laisser les visiteurs déposer eux-mêmes leurs achats dans des sacs et privilégier le paiement sans contact dans la mesure du possible.
 - › Si le paiement sans contact n'est pas possible, se laver les mains après chaque transaction.

Gestion de la circulation

- Établir, dans la mesure du possible, un sens de circulation unique pour éviter que les personnes se croisent :
 - › indiquer clairement que l'entrée dans le bureau se fait par une porte et que la sortie se fait par une autre (si la configuration du bureau le permet);
 - › limiter l'accès à un certain nombre de visiteurs à la fois pour permettre de respecter une distance de 2 mètres entre eux;
 - › déterminer le sens de la file d'attente à l'aide d'une barrière de corde ou de flèches directionnelles;
 - › effectuer un marquage au sol à l'aide de collants signalétiques afin d'établir une distance de 2 mètres près des comptoirs et dans la file d'attente.



Mesures sanitaires

- Installer un distributeur de solution hydroalcoolique à l'entrée du bureau et dans l'espace de travail des conseillers.
- Désinfecter les surfaces touchées par les visiteurs (comptoirs, terminal de paiement, etc.) après leur passage.

Nettoyage des surfaces

- Fermer les aires de jeux :
 - › afficher un avis de fermeture;
 - › retirer le mobilier et les jeux;
 - › dans l'impossibilité de retirer le mobilier, délimiter les aires fermées par des cordons de sécurité.
- Enlever les casques d'écoute ou de réalité virtuelle.
- Retirer l'accès au matériel collectif (ordinateur, tablette et borne interactive).
- Empêcher l'accès à la fontaine d'eau potable.
- Limiter l'accès aux toilettes (respect d'une distance de 2 mètres entre les visiteurs).
 - › Afficher sur la porte des toilettes la capacité maximale de personnes permises en même temps.

Procédures encourageant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation physique

- Nettoyer et désinfecter chaque jour, ou plus d'une fois par jour selon l'achalandage des lieux, les surfaces fréquemment touchées :
 - › les tables;
 - › les chaises;
 - › les poignées de porte;
 - › les installations sanitaires (toilettes, lavabos, sèche-mains, robinets, comptoirs).



Documentation touristique

- Favoriser la transmission numérique des documents ou la prise de photo de certaines pages des guides. Éviter, dans la mesure du possible, l'échange de documents papier, source probable de contamination :
 - › retirer complètement la documentation des présentoirs;
 - › rendre la documentation uniquement disponible au comptoir (à remettre aux visiteurs par les employés);
 - › se laver les mains avant et après la remise de la documentation;
 - › demander à la clientèle de partir avec les guides consultés au comptoir ou de les déposer dans une boîte ou un bac prévu à cet effet.
 - Les guides ou dépliants déposés dans la boîte ou le bac doivent y rester environ 24 h avant d'être remis en place par un employé. Ce dernier s'assure de se laver les mains pendant 20 secondes avant et après la manipulation des documents;
 - › ne pas manipuler les objets provenant des visiteurs.
- Limiter le partage des accessoires et des appareils professionnels (ex. : téléphone, tablette, souris d'ordinateur, etc.).
- Nettoyer et désinfecter l'équipement collectif après usage (ex. : téléphone, ordinateur, souris, photocopieur, imprimante, caisse enregistreuse, etc.).
- Nettoyer et désinfecter quotidiennement les aires de repas (poignée du réfrigérateur, dossiers des chaises, micro-ondes).
- Retirer les objets non essentiels (revues, journaux et bibelots) des aires communes.
- Aménager l'horaire afin d'éviter les périodes d'affluence dans le transport en commun.



Recommandations pour les services d'accueil hors les murs – Équipes mobiles

Équipements de protection

- Des équipements de protection individuelle adaptés aux risques (masque de procédure et protection oculaire [lunettes de protection ou visière recouvrant le visage jusqu'au menton]) doivent être fournis au personnel qui exécute une tâche nécessitant d'être à moins de 2 mètres d'une autre personne et en l'absence de barrières physiques.
 - › Une solution hydroalcoolique à 60 % doit être mise à la disposition du personnel.
 - Prestation de services d'accueil hors les murs
 - › Maintenir une distance de 2 mètres avec les visiteurs. Dans l'impossibilité de maintenir cette distance, le port du masque et de la visière est prescrit.
 - › Prévoir un marquage au sol afin de rappeler aux visiteurs de respecter la distance de 2 mètres. L'utilisation d'une bombe de marquage au sol biodégradable ou l'installation de bollards ou d'une barrière de corde pourrait faciliter la distanciation physique.
 - › Ne pas toucher les objets provenant des visiteurs.
 - › Se laver les mains avant et après la remise de la documentation.
 - › Interdire les contacts avec l'équipement de travail :
 - véhicule de transport du conseiller (vélo, scooter, etc.);
 - sacoche, tablette électronique, crayon, etc.;
 - documentation.
- Si l'équipe mobile s'installe à un endroit fixe :**
- afficher les consignes générales bilingues pour le [lavage des mains](#) et la [désinfection des mains](#), l'[hygiène respiratoire](#), la distanciation physique et le [port du couvre-visage](#) (si la distanciation physique ne peut pas être respectée).

En complément, nous vous invitons à prendre connaissance des [mesures communes de l'industrie touristique](#), qui s'appliquent à toutes les catégories d'entreprises touristiques. Les différentes rubriques comportent des explications, des consignes et des outils pratiques, tels que des formulaires et des listes de vérification.

Sources :

- [Trousse COVID-19 de la CNESST](#);
- [Aide-mémoire – Liste des vérifications quotidiennes](#);
- [Alliance de l'industrie touristique – COVID-19](#).

