



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**

Mise à jour le 14 septembre 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

**Le port du couvre-visage est obligatoire pour les personnes de 10 ans et plus dans les lieux publics fermés ou partiellement couverts.**

Les personnes ou les organismes responsables doivent s'assurer :

- D'interdire l'accès à toute personne (travailleur, client, invité, etc.) qui refuse de porter un masque ou un couvre-visage couvrant le nez et la bouche ou qui a reçu une consigne d'isolement de la santé publique ou de son médecin ou qui présente 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 qu'elle quitte les lieux, s'assurer qu'elle porte 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 à moins de deux mètres avec d'autres personnes. 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></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></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fièvre (température de 38 °C et plus, par la bouche).</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Mal de gorge.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Difficulté respiratoire.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Diarrhée.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût.</li></ul>		

- 
- D'aménager les lieux et de 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 distanciation physique 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 une 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 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 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 visière) 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.
      - L'employé qui travaille sans masque derrière une barrière physique adéquate qui le sépare de la clientèle et qui respecte la distanciation physique avec ses collègues doit remettre son masque dès qu'il se déplace dans les aires publiques.
  - De respecter les directives ministérielles en vigueur pour le nombre de personnes présentes dans un même lieu.
    - › Depuis le 3 août 2020, le nombre maximal de personnes dans certains lieux publics intérieurs est passé 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,

---

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



autant dans les lieux publics intérieurs qu'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.

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.
  - De tenir un registre détaillé de tous les travailleurs (en agence de location de personnel ou non) : date de naissance, dates des jours travaillés, postes de travail occupés à chaque quart de travail, numéro de cellulaire et adresse électronique pour les joindre. Cela servira aux enquêtes en cas d'écllosion.
  - De faire remplir un questionnaire de contrôle du risque d'infection à chaque jour qu'un employé entre au travail. La présente politique est obligatoire et l'ensemble des employés doivent s'y conformer. Il appartient à l'entreprise de décider si le questionnaire doit être rempli par l'employé ou par son superviseur à l'arrivée sur les lieux de travail. Les réponses aux questions sont confidentielles.
- [Annexe : A.6.8 Politique / directive de réduction et de contrôle des risques d'infection](#)**



- 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 préférablement 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.
  - Dans les ascenseurs, le 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](https://quebec.ca/coronavirus).



# 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 port obligatoire du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche**, le **lavage des mains** et la **désinfection des mains**, l'**hygiène respiratoire** et la distanciation physique.
- 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

- En plus du port du masque, 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

- Porter le masque et 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.

## Prestation de services d'accueil hors les murs offerts à un endroit fixe :

Le port du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche est obligatoire dans les lieux publics fermés et partiellement couverts pour les personnes de 10 ans et plus (**tous les endroits qui accueillent le public, incluant les chapiteaux mêmes si ouverts sur toutes ses facettes**).

- › Mettre à la vue des visiteurs et des employés des affiches bilingues pour le port obligatoire du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche, le lavage des mains et la désinfection des mains, l'hygiène respiratoire et 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.



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](#).

