

Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique

APPROCHE SECTORIELLE

Secteur: 

Version du 2 juillet 2020

Transport nolisé en autocar et tours guidés

Mesures et procédures pour la sécurité des conducteurs d'autocar, des clients/voyageurs et des guides-accompagnateurs (autocar, vélo et à pied)



Table des matières

Remerciements	3
Préambule	5
1. Mesures de prévention applicables à toutes les entreprises	6
2. Consignes générales	7
3. Responsabilités générales du transporteur	12
4. Responsabilités générales de l'entreprise de tours nolisés ou guidés	15
4.1 Révision des procédures.....	15
4.2 Planification et déroulement des activités.....	15
4.3 Communication avec la clientèle en préparation aux tours nolisés ou guidés	16
4.4 Assignation des sièges	17
5. Procédures avant-départ	18
6. Procédures d'embarquement à bord de l'autocar	19
7. Procédures durant le déplacement en autocar	21
8. Procédures de débarquement de l'autocar	23
9. Mesures spécifiques pour les tours guidés à pied et à vélo	26
9.1. Au début du tour de ville.....	26
9.2. Pendant le tour de ville.....	26
9.3. À la fin du tour de ville	27



REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier les personnes et les entreprises qui ont participé d'une façon ou d'une autre à l'élaboration et à la validation du contenu du présent document et plus particulièrement :

POUR LE VOLET TRANSPORT PAR AUTOCAR NOLISÉ

- Michael Bellemare – VP ventes et développement, Groupe Bell-Horizon
- Hugo Gilbert – Président, Groupe Intercar
- Louise Giroux – Présidente, Autobus Laval
- Stéphane Lefebvre – Président directeur général, Groupe Autocar Jeannois
- Caroline Vallée – Présidente directrice générale, Autobus Vausco
- Laurent Plourde – Président, Groupe Voyage Québec
- Marc Metenier – Directeur, Jonview Canada Inc.
- Marilyn Désy – Directrice générale, ARF-Québec

ÉQUIPE DE TRAVAIL EN CHARGE DE LA RÉDACTION ET DU CONTENU

- Marc-André Plouffe – Gestionnaire Explore Québec, ARF-Québec
- Martin Bureau – Directeur général adjoint et directeur des communications, Fédération des transporteurs par autobus
- Karine Parent – Chargée de projets, Fédération des transporteurs par autobus
- Isabelle Lessard – Directrice générale, Via Prévention

POUR LE VOLET TOURS GUIDÉS

- Martin Bureau – Directeur général adjoint et directeur des communications, Fédération des transporteurs par autobus du Québec
- Michael Ouellet – Directeur général, Les Tours du Vieux-Québec
- Suzanne Morin – Présidente, Corporation des guides accompagnateurs du Québec
- Claude Beauchamp – Président, Association des guides touristiques de Québec
- John Matte – Vice-président, Destinations North America
- Stephen Pitone – Associé, Zeste Incentive
- Angèle Vermette – Présidente, Guidatour Montréal



ÉQUIPE DE TRAVAIL EN CHARGE DE LA RÉDACTION ET DU CONTENU

- Marc-André Plouffe - gestionnaire Explore Québec et responsable du déploiement du plan de sécurité sanitaire COVID-19 sectoriel pour ARF-Québec
- Julie Faucher – professeure ITHQ - animatrice du comité
- Julie Wawrzyniak – professeure ITHQ - prise de note et rédaction
- Monique Paquin - révision linguistique
- Patrick Rochon, Inf.TPI, CBCI, Conseiller en mesures sanitaires et d'urgence chez Preventia Services Conseils et enseignant dans le domaine de la santé

Afin de contribuer à la relance des activités économiques de l'industrie touristique, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) a offert sans frais une banque d'heures pour accompagner certaines associations sectorielles dans la préparation d'un guide de sécurité sanitaires (COVID-19). Nous tenons à remercier l'équipe de ExperiSens, le Centre collégial de transfert et de technologies de l'ITHQ.

Nous remercions également le ministère du Tourisme, de même que les professionnels du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) qui ont révisé et bonifié, par leurs commentaires et propositions, toute la documentation produite de même que l'équipe de :

Vaillancourt Riou & associés, avocats

Directeur/chargé de projet :

Marc Vaillancourt, avocat

Professionnels de recherche :

Marie-Sophie Demers, avocate

Marie-Claude Riou, avocate

Fanny Mondou, avocate

Soutien :

Karl Bourassa, adjoint administratif, archiviste

Ce document est réservé à un usage restreint auprès des entreprises touristiques, afin de les guider en vue de la reprise des activités. Il n'est pas destiné à une communication dans l'espace public.



Préambule

Notez qu'en raison de la pandémie de coronavirus, les transporteurs nolisés-touristiques et les entreprises du secteur des tours nolisés ou guidés en autocar sont en arrêt complet, dû à l'annulation des activités de groupe.

Lorsque l'ouverture du secteur aura été confirmée, avant même d'accueillir leurs premiers clients, les entreprises devront être prêtes à appliquer les mesures préventives liées à la lutte contre le coronavirus, avoir un plan adapté à la gestion de la COVID-19 et avoir formé leur personnel en conséquence. Ce processus pourrait leur demander quelques jours de préparation.

Les recommandations émises dans le présent document s'appuient sur les directives gouvernementales en vigueur en date du 2 juillet 2020. Ces recommandations sont appelées à être modifiées ou ajustées selon l'évolution de la situation et les nouvelles directives qui seront émises par les instances gouvernementales. Les partenaires au projet tiendront leurs membres informés de l'évolution de la situation, et mettront la documentation à jour de façon régulière.

Notez également que 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.**

Bien que nous ayons tenté de concentrer, dans les pages qui suivent, un maximum d'informations, il va de soi que les sources gouvernementales demeurent en tout temps prioritaires.



1. Mesures de prévention applicables à toutes les entreprises

Les mesures de prévention apparaissant dans cette fiche ont pour but de permettre aux transporteurs et aux entreprises du secteur des tours guidés en autocar de respecter les mesures sanitaires en lien avec la COVID-19. Elles favoriseront ainsi la reprise graduelle et le bon déroulement des activités de façon sécuritaire. Elle suggère également une approche afin de responsabiliser l'ensemble des acteurs de l'industrie du voyage de groupe notamment la clientèle, les employés et les entreprises partenaires.

Il est aussi important pour les entreprises et leurs parties prenantes de toujours se référer au Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique, notamment en ce qui concerne la prise de connaissance de leurs responsabilités et obligations :

- [Engagement à se conformer de l'employeur](#)
- [Engagement à se conformer de l'employé](#)
- [Engagement des partenaires / fournisseurs](#)
- [Engagement à se conformer des clients](#)
- [Équipe de gestion en situation d'urgence](#)
- [Coordonnées des personnes-ressources à contacter en cas d'urgence](#)
- [Modèle de grille d'analyse de risques d'infection](#)
- [Droit de refus de travailler](#)
- [Mesures d'aide et soutien psychologique](#)
- [Prévention du stress et de l'anxiété chez les travailleurs](#)
- [Gestion des communications](#)



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

Les personnes ou les organismes responsables doivent s'assurer :

- D'interdire l'accès à toute personne (travailleur, client, invité, etc.) ayant reçu une consigne d'isolement de la santé publique ou de son médecin ou qui présente des symptômes compatibles avec la COVID-19.
 - o 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 de quitter les lieux, lui faire porter 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">• Apparition ou aggravation d'une toux.• Fièvre (température de 38 °C et plus, par la bouche).• Difficulté respiratoire.• Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût.		<ul style="list-style-type: none">• Un symptôme général (douleurs musculaires, mal de tête, fatigue intense ou perte importante de l'appétit).• Mal de gorge.• Diarrhée.



- 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 faisant partie d'un même ménage (habitant 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 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 cumulées dans un même quart de travail, des adaptations doivent être apportées:
 - o 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.
 - o 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 de qualité certifiée FDA (masque chirurgical ou masque de procédure)¹ et d'une protection oculaire (lunettes avec protection sur le côté ou visièrre) 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 médical 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.
- De respecter les directives ministérielles en vigueur pour le nombre de personnes présentes dans un même lieu.

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.

- 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.

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



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.



- Pour les ascenseurs, si possible, privilégier les escaliers. Respecter la distanciation minimale de deux mètres 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 lorsque la distanciation de deux mètres ne peut être respectée. Suggérer aux utilisateurs ne portant pas déjà un masque de procédure d'en porter un ou de porter un couvre-visage.

Des affiches rappelant l'importance de l'hygiène des mains, de l'étiquette respiratoire 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).



CONSIGNES GÉNÉRALES POUR LE GESTIONNAIRE D'ENTREPRISE

- Adaptez vos politiques pour y ajouter une section spécifique à la crise COVID-19;
- Vérifiez les consignes émises pour la gestion des rassemblements, interdire les attroupements près des autocars;
- Mettre en place, pour l'ensemble des secteurs de l'entreprise, des mesures de prévention et de contrôle, tant au niveau de l'hygiène de base que de la distanciation physique;
- Nommez un responsable des mesures sanitaires au sein de l'entreprise et s'assurer qu'il soit rejoignable en tout temps;
- Formez l'ensemble des employés sur les mesures mises en place pour assurer la connaissance et le respect des protocoles d'intervention, sanitaire au sein des opérations de l'entreprise.
 - Guide de normes sanitaires en milieu de travail: <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Documents/DC100-2146-Guide-Prevention-Covid19.pdf>
 - Liste de vérifications quotidiennes: <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Documents/DC100-2148B-Fiche-Commerce-Covid19.pdf>

CONSIGNES GÉNÉRALES SI APPARITION DE SYMPTÔMES CHEZ UN VOYAGEUR

Rappelons aussi que, toute entreprise doit se référer aux procédures existantes advenant qu'un client soit atteint de la COVID-19 (ou si des symptômes sont constatés).

- Advenant la déclaration d'un cas de COVID-19 (ou la constatation de symptômes) chez un client **PENDANT** un tour de ville en autocar, la personne devra être maintenue à distance jusqu'à l'arrivée, être munie d'un masque et se laver les mains fréquemment et adéquatement;
- Advenant la déclaration d'un cas de COVID-19 (ou la constatation de symptômes) chez un client **PENDANT** un tour de ville à pied ou à vélo, la personne devra être raccompagnée munie d'un masque et se laver les mains fréquemment et adéquatement;
- Advenant la déclaration d'un cas de COVID-19 (ou la constatation de symptômes) chez un client **AVANT** de commencer un tour de ville, ce dernier ne devra en aucun cas participer aux activités.
- Appeler au 1 877 644-4545. Éviter tout contact à moins de deux mètres avec d'autres personnes. Assurer une surveillance de la personne, si son état le requiert.
 - [Procédure advenant la déclaration de symptômes chez un client](#)
 - [Procédure d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19 chez un client](#)
 - [Mode d'organisation du travail «Fly in Fly out» \(FIFO\) ou «Drive in Drive out» \(DIDO\)](#)



3. Responsabilités générales du transporteur

Il appartient au transporteur de s'assurer que :

- Fournir à l'entreprise cliente l'information quant au nombre maximal des sièges attribuables dans l'autocar permettant de respecter la distanciation physique entre les passagers, le conducteur et le guide-accompagnateur;
- La ventilation dans le véhicule est adéquate;
- L'autocar est entretenu en respectant les règles d'hygiène sanitaire en vigueur;
- Le conducteur connaît et applique les mesures sanitaires retenues dans le présent guide sanitaire;
- Les entreprises clientes connaissent les mesures qui s'appliquent dans l'autocar et s'assurent que les guides-accompagnateurs s'assureront que leurs clients les respectent.

Les transporteurs s'engagent à appliquer les mesures générales suivantes en vue de se conformer aux exigences de distanciation physique :

Mesures	Ressources
<p>Distanciation physique</p> <ul style="list-style-type: none">• Un rappel de la distanciation physique est affiché dans l'autocar.• Il y a possibilité de poser des barrières physiques pour les sièges selon disponibilité du produit et le respect de la réglementation en transport des personnes.• En absence de barrières physiques dans l'autocar, procéder au blocage des places adjacentes dans les véhicules afin d'assurer une distance accrue entre les passagers, à moins qu'ils soient du même ménage.• En l'absence de barrières physiques dans l'autocar, les premiers sièges à l'arrière du conducteur devront être condamnés pour respecter la distanciation physique avec le conducteur.• Prévoir une quantité suffisante de masques, de protections oculaires et de gants dans les véhicules, qui pourront servir au conducteur et aux passagers en cas d'urgence.	<p>Affiche des règles et des mesures préventives dans le véhicule pour les passagers : https://www.prevostcar.com/sites/default/files/2020-05_coach_exterior_decals_0.pdf</p> <p>Cloisons pour passagers https://www.prevostcar.com/sites/default/files/202005_sigma_passengblinds_v1_-_fr.pdf</p> <p>Guide installation de cloison SAAQ : https://saaq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/installation-cloisons-protection-covid-19.pdf</p> <p>Indication des sièges non disponibles https://www.prevostcar.com/sites/default/files/202005_headrcover_en_v1_0.pdf</p>



<ul style="list-style-type: none">• Pour les conducteurs et les guides -accompagnateurs, s'il est impossible de maintenir une distance minimale de deux mètres pour plus de 15 minutes cumulés dans un même quart de travail, le port du masque de procédure médicale certifié FDA (masque chirurgical ou masque de procédure) et d'une protection oculaire (lunettes avec protection sur le côté ou visière) est recommandé, notamment lors de l'embarquement ou du débarquement et lorsqu'on doit s'adresser à un passager en particulier.• Lorsque les règles de distanciation ne pourront s'appliquer, le conducteur et le guide porteront un masque. Les passagers devront également porter un masque ou un couvre-visage dans de telles circonstances.• Le port du couvre-visage (ou masque artisanal) est obligatoire pour la clientèle dans les transports.	<p>Recommandations intérimaires à l'intention des travailleurs des transports collectifs – autobus, trains et métro : https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/2949-travailleurs-transports-collectifs-covid19.pdf</p> <p>Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du transport collectif – COVID-19 : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Documents/DC100-2153-Guide-Transport-Collectif.pdf</p>
<p>Ventilation</p> <ul style="list-style-type: none">• Une ventilation constante à bord des véhicules permet au passager d'avoir de l'air frais renouvelé plusieurs fois par heure.• Privilégier la circulation de l'air permettant un apport d'air frais dans le véhicule.• Éviter la recirculation de l'air.• Changements fréquents des filtres dans les systèmes de ventilation et vérification de leur propreté.	<p>Environnement intérieur : https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/2992-environnement-interieur-qr-covid19.pdf</p>



Entretien de l'autocar

- Planifier le nettoyage quotidien de l'ensemble du véhicule.
- Désinfecter, deux fois par jour, les surfaces communes touchées par les usagers à l'aide d'une solution hydro alcoolique.
- Mettre à la disponibilité des passagers une station avec du gel hydroalcoolique pour qu'ils puissent se désinfecter les mains avant d'entrer dans l'autocar.

Laver les véhicules sans virus :

<http://www.viaprevention.com/laver-les-vehicules-sans-virus/>

<https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/2949-travailleurs-transports-collectifs-covid19.pdf>

Il est également suggéré de :

- Apposer des affiches pré autorisées par la santé publique utilisant des pictogrammes à des endroits stratégiques (sur les vitres extérieures et intérieures de l'autocar, sur un trépied à l'embarquement du véhicule, etc.), permettant la compréhension des consignes de l'ensemble des diverses clientèles;
 - [Trousse COVID-19 - CNESST](#)
 - Affiche «On continue de se protéger!» - COVID-19 disponible en plusieurs langues : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002469/>
- Diffuser l'information liée à la COVID-19 dans un message audio, et ce, en plusieurs langues (selon l'origine des passagers).



4. Responsabilités générales de l'entreprise de tours nolisés ou guidés

Des mesures spécifiques s'appliquent aux tours en autocar. Aussi, il est important de se référer en tout temps, entre autres aux mesures émises dans les [Recommandations intérimaires à l'intention des travailleurs des transports collectifs - autobus, trains et métro](#) et au [Guide des normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du transport collectif](#).

4.1 Révision des procédures

En préparation aux tours, il appartient aux entreprises de tours nolisés ou guidés de s'assurer de :

- Prendre connaissance des mesures mises de l'avant par le transporteur pour assurer la sécurité du conducteur, du guide-accompagnateur et des clients;
- Composer les groupes en respectant le nombre de places à attribuer dans l'autocar de façon à assurer la distanciation physique;
- Mettre en place des procédures aux points d'entrée des clients. Ces procédures permettent de faciliter la gestion des files d'attente et d'assurer le respect des mesures sanitaires;
→ [Procédure aux points d'entrée](#)
- Prévoir des délimitations pour gérer les files d'attente extérieure et appliquer la distanciation physique (cordelette, marquage au sol, etc.);
→ [Procédure reliée aux files d'attente](#)
- Avoir des procédures de communication claires rappelant les mesures sanitaires aux clients durant toute la durée du circuit et les afficher dans des endroits stratégiques. Il est aussi fortement conseillé d'avoir une page sur le site Web de l'entreprise consacrée aux mesures prises en lien avec la COVID-19.
→ [Procédures d'affichage](#)

De telles procédures permettent :

- o De garantir et diffuser l'information en lien avec la COVID-19 en tout temps. Il est nécessaire de maintenir et transmettre les mesures sanitaires lorsqu'il y a un grand nombre de personnes au même endroit;
- o D'utiliser et apposer des affiches mentionnant les mesures sanitaires.

4.2 Planification et déroulement des activités

En lien avec les mesures sanitaires, les entreprises de tours nolisés ou guidés doivent réorganiser le déroulement de leurs activités. Elles doivent s'assurer de :

- Désigner les personnes responsables de la diffusion des consignes sanitaires et sécuritaires aux clients et aux employés et du nettoyage des équipements (ex. autocar, vélo, etc.);
→ [Référence: Annexe 3.1 mesures communes - Équipe de gestion en situation d'urgence](#)



- Revoir et réorganiser les parcours et les trajets touristiques (en lien avec les prestataires de services):
 - o En réduisant le nombre de personnes par groupe et se référer aux mesures des transporteurs par autobus;
 - o En révisant le lieu de la prise en charge du groupe. Dans la mesure du possible, choisir un endroit peu achalandé ou assurer une gestion adéquate de l'accueil du groupe de façon à maintenir la distanciation physique;
 - o En réduisant le nombre d'arrêts durant le parcours;
 - o En s'assurant que les mesures sanitaires soient respectées par les prestataires de service intervenant dans le tour guidé prévu;
 - o En encadrant les visites qui se déroulent habituellement à l'intérieur du site touristique et, inversement, en favorisant les visites à l'extérieur;
 - o En révisant et planifiant les « arrêts dits de confort » (ex. arrêts pour aller aux toilettes ou se restaurer par exemple) de façon à cibler des installations qui ont la capacité de recevoir les groupes de façon sécuritaire.

4.3 Communication avec la clientèle en préparation aux tours nolisés ou guidés

L'entreprise de tours nolisés ou guidés doit:

- Avertir les clients avant leur arrivée, si possible, ou au moment de la réservation (le plus tôt possible) et fournir les informations de l'entreprise en lien avec la COVID-19. L'information doit être donnée aux clients par courriels ou par téléphone durant la réservation;
- Informer le client des conditions dans lesquelles se déroulera le tour. Par exemple:
 - o Les exigences de distanciation physique à maintenir au sein du groupe ainsi que des mesures d'hygiène applicables;
 - o La fermeture des installations sanitaires dans l'autocar et les arrêts planifiés;
 - o Aucun partage de matériel (documents, crayons, revues, etc.);
 - o Interdiction des échanges de main à main entre passagers qui ne sont pas du même ménage.
- Informer le client d'apporter son propre couvre-visage et de se présenter au point de rendez-vous seulement quinze minutes avant le départ du tour guidé;
- Si aucun de ces moyens pour communiquer avec le client avant le tour n'est possible, le guide devra donner les détails de vive voix dès le premier contact avec les clients.
 - [Informations utiles quant à la COVID-19](#)
 - [Informations à transmettre au client](#)



4.4 Assignation des sièges

Les places seront assignées aux passagers en respectant les consignes suivantes :

- Procéder à l'assignation des sièges avant le départ, tout en respectant les règles de distanciation physique;
- Les passagers sont informés du siège qu'ils occuperont;
- Autoriser les personnes d'une même maisonnée à s'asseoir les unes à côté des autres, et inversement, interdire aux personnes seules de s'asseoir à côté de quelqu'un de façon à respecter la distanciation physique en tout temps;
- L'assignation des places est faite de façon journalière. Les passagers devront conserver les mêmes places durant une même journée incluant le guide-accompagnateur, et ce jusqu'au nettoyage complet du véhicule.



5. Procédures avant-départ

Mesures à prendre par les transporteurs et les conducteurs	Mesures à prendre par l'agence et le guide-accompagnateur	Ressources
Révision des consignes <ul style="list-style-type: none">Demander au conducteur de réviser avec le guide-accompagnateur les mesures d'embarquement et de circulation dans l'autocar avant l'embarquement.	Révision des consignes <p>Le guide-accompagnateur devra :</p> <ul style="list-style-type: none">Réviser avec le conducteur les mesures d'embarquement et de circulation dans l'autocar avant l'embarquement.	
Préparation du voyageur <ul style="list-style-type: none">Il est possible de demander à vos clients de signer un engagement à se conformer aux mesures établies (signature électronique pour éviter les échanges de papier, source probable de contamination). À défaut d'un tel engagement écrit, le client est informé systématiquement de ses obligations.Rappeler aux voyageurs qu'ils doivent obligatoirement porter un masque ou un couvre-visage.	Préparation du voyageur <ul style="list-style-type: none">Réviser avec les voyageurs les mesures qui seront prises pour éviter la transmission du virus.Sensibiliser le client à la responsabilité partagée du conducteur, du guide, et la leur, dans le respect des consignes pour assurer la sécurité de tous.	Engagement à se conformer du client : https://alliancetouristique.com/wp-content/uploads/2020/05/a14-engagement-a-se-conformer-du-client-1.pdf
Préparation du matériel <ul style="list-style-type: none">Faire une liste du matériel sanitaire requis pour le conducteur.S'assurer que le matériel requis est disponible avant chaque tour.Si le conducteur dispose d'un micro, s'assurer qu'il soit le seul utilisateur de ce micro et qu'il soit désinfecté avec des produits conformes.	Préparation du matériel <ul style="list-style-type: none">Faire une liste du matériel sanitaire requis pour le guide-accompagnateur.S'assurer que le matériel requis est disponible avant chaque tour.S'assurer que les microphones des guides soient à usage unique et/ou désinfectés avec des produits conformes.	



6. Procédures d'embarquement à bord de l'autocar

Mesures à prendre par les transporteurs et les conducteurs	Mesures à prendre par le guide-accompagnateur et l'agence	Ressources
<p>Dépôt des bagages</p> <ul style="list-style-type: none">Le conducteur désignera un endroit approprié pour le dépôt des bagages des passagers.Les bagages sont placés dans les coffres de l'autocar par le conducteur. Le conducteur doit procéder à l'hygiène des mains avant et, surtout, obligatoirement après avoir manipulé les valises ET éviter de se toucher au visage pendant la manœuvre avec les valises.Le conducteur nettoiera les poignées des valises avec une lingette désinfectante avant la remise aux passagers.Pour les transports de courte durée les casiers au-dessus des sièges ne seront pas accessibles. Dans le cas de transports de longue durée, les casiers seront nettoyés en respectant les mesures d'entretien de l'autocar.	<p>Dépôt des bagages</p> <ul style="list-style-type: none">Diriger les clients vers le dépôt de bagages.S'assurer de maintenir la distanciation physique entre les passagers durant la procédure de dépôt.	
<p>Attente à l'embarquement</p> <ul style="list-style-type: none">Éviter les goulots d'étranglement à l'entrée de l'autocar.Assurez-vous que la distanciation physique soit respectée en installant des repères au sol ou sur l'autocar (autocollants, cordons, cônes, etc.).	<p>Attente à l'embarquement</p> <ul style="list-style-type: none">S'assurer d'avoir la distanciation physique requise entre les passagers, à moins qu'ils ne soient d'un même ménage.	<p>Mesures communes :</p> <p>File d'attente : https://alliancetouristique.com/wp-content/uploads/2020/05/a54a-procedure-reliee-aux-files-dattente.pdf</p>



Mesures à prendre par les transporteurs et les conducteurs	Mesures à prendre par l'agence et le guide-accompagnateur	Ressources
Ordre d'embarquement	Ordre d'embarquement Le guide-accompagnateur devra <ul style="list-style-type: none">• Procéder à l'appel des passagers selon l'ordre d'entrée de l'arrière vers l'avant.• Rappeler aux clients de conserver les mêmes sièges durant tout le parcours.	
Hygiène sanitaire <ul style="list-style-type: none">• Installer, à l'entrée des véhicules, un distributeur de solution hydro alcoolique conforme pour la désinfection des mains.• Demander aux passagers d'éviter de toucher inutilement les surfaces (sièges, barres, etc.).	Hygiène sanitaire Le guide-accompagnateur devra <ul style="list-style-type: none">• S'assurer d'avoir à sa disposition une solution hydro alcoolique ou tout autre produit conforme pour la désinfection des mains.• S'assurer que les clients se nettoient les mains avant chaque point d'embarquement.• Informer la clientèle sur les bonnes pratiques pour le lavage des mains.	Affiches des règles et des mesures préventives dans le véhicule pour les passagers : Trousse COVID-19 - CNESST Procédure aux points d'entrée



7. Procédures durant le déplacement en autocar

Mesures à prendre par le transporteur et le conducteur	Mesures à prendre par le guide-accompagnateur et l'agence	Ressources
Rappel des consignes	Rappel des consignes Le guide-accompagnateur devra : <ul style="list-style-type: none">• Diffuser et rappeler les consignes sanitaires et sécuritaires à plusieurs reprises pendant le trajet (et ce, au minimum en anglais et français) et selon la langue d'origine des clients.• Obliger les passagers à porter le couvre-visage en tout temps.	
Circulation <ul style="list-style-type: none">• Demander au conducteur de réviser avec le guide-accompagnateur les mesures de circulation dans l'autocar avant l'embarquement.	Circulation Le guide-accompagnateur devra : <ul style="list-style-type: none">• S'asseoir en avant dans l'autocar et parler en regardant devant, et ce en tout temps. Les guides auront l'obligation de porter un masque et une visière lorsqu'ils seront face aux clients.• Interdire aux clients de se lever pendant le trajet (à moins d'une urgence).• En cas d'urgence, si le passager se déplace à bord de l'autocar, il doit porter un couvre visage et ne pas toucher aux sièges. S'il touche aux sièges, les endroits touchés devront être désinfectés immédiatement.	



Mesures à prendre par le transporteur et le conducteur	Mesures à prendre par le guide-accompagnateur et l'agence	Ressources
		<ul style="list-style-type: none"> • Veiller en permanence à maintenir la distanciation physique des clients pendant la durée du parcours et appliquer des mesures compensatoires si la distanciation physique n'est pas respectée (exemple : exiger le port du masque).
<p>Toilette de l'autocar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installer une affiche sur la porte de la toilette interdisant son utilisation. • S'assurer que les itinéraires prévoient des arrêts fréquents. • S'assurer que le conducteur respecte les arrêts prévus à l'itinéraire. 		<p>Toilette de l'autocar</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les toilettes de l'autocar sont fermées à clé. • Informer les clients des mesures alternatives et arrêts prévus.
<p>Nourriture</p>		<p>Nourriture</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients de l'interdiction de consommer de la nourriture dans les autocars, à l'exception des bouteilles d'eau.
<p>Gestion des déchets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation, à chaque siège, de sacs COVID-19. • Renouvellement des sacs lorsque utilisation. • Favoriser les poubelles sans contact et munies de sacs pour recueillir les sacs COVID-19 qui auront été utilisés par les passagers. 		<p>Gestion des déchets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demander au client, lorsque le sac COVID-19 a été utilisé, d'apporter celui-ci lors du prochain débarquement afin de s'en départir à l'endroit désigné par le conducteur.



8. Procédures de débarquement de l'autocar

Mesures à prendre par le transporteur et le conducteur	Mesures à prendre par le guide-accompagnateur et l'agence	Ressources
Ordre de débarquement <ul style="list-style-type: none">Le débarquement des passagers se fait de l'avant vers l'arrière.	Ordre de débarquement <ul style="list-style-type: none">Le guide-accompagnateur veille à ce que la procédure de débarquement soit bien appliquée, dont la distanciation physique, en commençant par les passagers dont le siège est vers l'avant de l'autocar et en poursuivant vers l'arrière.	
Pourboires <ul style="list-style-type: none">S'il y a lieu, les clients pourront remettre au conducteur un pourboire par une méthode ne nécessitant pas de contact.	Pourboires <p>Les guides doivent :</p> <ul style="list-style-type: none">Prévoir une méthode sans contact afin que les passagers puissent remettre, au besoin, un pourboire au conducteur. Par exemples, un contenant identifié, la facturation du pourboire au client ou une technologie de paiement sans contact.Prévoir des petits sacs ou des contenants qui pourraient servir à déposer l'argent. Le guide et/ou le chauffeur doivent toujours en avoir des neufs et ne pas les réutiliser. Cette information pourrait être mentionnée lors de l'envoi des directives aux clients (avant l'arrivée).	<u>Recommandations intérimaires concernant la manipulation d'argent dans les magasins et les milieux de travail</u>



Mesures à prendre par le transporteur et le conducteur	Mesures à prendre par le guide-accompagnateur et l'agence	Ressources
	<ul style="list-style-type: none">• Les pourboires pourraient être remis individuellement par chaque client dans un <i>Ziploc</i> et déposé dans une boîte prévue à cet effet. La personne qui récupèrera les pourboires devra porter des gants à usage unique.	
Débarquement des bagages <ul style="list-style-type: none">• Le conducteur sort les bagages du véhicule. Le conducteur doit procéder à l'hygiène des mains avant et surtout obligatoirement après avoir manipulé les valises ET éviter de se toucher au visage pendant la manœuvre avec les valises.• Le conducteur nettoiera les poignées des valises avec une lingette désinfectante avant la remise aux passagers.	Débarquement des bagages <ul style="list-style-type: none">• Les bagages sont déposés dans un endroit désigné par le conducteur.• Les passagers récupèrent leur bagage en respectant la distanciation physique.	
	Sortie de l'autocar <ul style="list-style-type: none">• Inviter les passagers à quitter le véhicule avec la totalité de leurs effets personnels en fin de journée pour permettre le nettoyage complet de l'autocar.	



Mesures à prendre par le transporteur et le conducteur	Mesures à prendre par l'agence et le guide-accompagnateur	Ressources
<p>Nettoyage de l'autocar</p> <ul style="list-style-type: none">L'intérieur de l'autocar et le poste de conduite sont entièrement nettoyés et les surfaces touchées sont désinfectées, en fin de journée.		<p>Laver les véhicules sans virus :</p> <p>http://www.viaprevention.com/laver-les-vehicules-sans-virus/</p> <p><u>INSPQ - Recommandations intérimaires à l'intention des travailleurs des transports collectifs – autobus, trains et métro</u></p> <p>https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/desinfectants/covid-19/liste.html</p> <p>https://www.inspq.qc.ca/covid-19/environnement/nettoyage-surfaces</p>



9. Mesures spécifiques pour les tours guidés à pied et à vélo

Des mesures spécifiques s'appliquent aux tours guidés à pied et à vélo.

9.1. Au début du tour de ville

Les guides doivent :

- Donner un point de rencontre fixe au client, et lorsque possible, dans un endroit à faible achalandage;
- Demander aux clients de ne pas arriver plus de quinze minutes avant l'heure du départ;
- Arriver à l'avance pour assurer une gestion adéquate de l'accueil du groupe de façon à maintenir la distanciation physique;
- S'assurer que l'équipement leur est exclusif (vélo, casque et autres);
- Éviter la distribution de matériel papier au groupe;
- Revoir leur parcours et minimiser les visites dans les lieux où l'achalandage est élevé;
- Diminuer la taille des groupes et respecter les normes, en matière de rassemblement dans le contexte de la COVID-19, émises par le gouvernement. Afin de permettre la distanciation physique et l'accès aux explications du guide, la taille des groupes doit respecter les normes de la santé publique.

→ [Rassemblements dans le contexte de la COVID-19](#)

Autres mesures qui peuvent être appliquées par le guide :

Dans la mesure du possible, il est recommandé de :

- Lors d'un tour à pieds, se munir d'un objet qui permet au guide d'avoir un repère pour maintenir la distanciation physique;
- Fournir des masques ou des couvre-visage aux clients qui n'en ont pas avant de débiter le tour de ville;
- Porter un masque (cette mesure devient obligatoire si la distanciation physique n'est pas respectée).

9.2. Pendant le tour de ville

Les guides doivent :

- Maintenir en tout temps la distanciation physique du groupe (et d'autant plus lorsqu'il y a plusieurs groupes au même endroit) et appliquer des mesures compensatoires si la distanciation physique n'est pas respectée (ex. le port du masque et de la protection oculaire);
→ [Guide de normes sanitaires en milieu de travail](#)
- Veiller à ce que l'étiquette respiratoire soit appliquée;
- Éviter les lieux touristiques trop achalandés.



9.3. À la fin du tour de ville

Les guides doivent :

- S'assurer que tous les équipements avec lesquels le guide ou le client entrent en contact soient désinfectés (ex. microphone, vélos et cadenas, etc.);
 - S'assurer de maintenir la distance physique avec les clients au moment où ceux-ci déposent un pourboire pour le guide et le chauffeur. Il faut prévoir des petits sacs ou des contenants qui pourraient servir à déposer l'argent. Cette information pourrait être mentionnée lors de l'envoi des directives aux clients (avant l'arrivée).
- [Recommandations intérimaires concernant la manipulation d'argent dans les magasins et les milieux de travail](#)