

# Crise de la Covid-19

9e Message de votre Conseil d'administration

Octobre 2020

Chers membres,

Le gouvernement du Canada a mis fin à la Prestation canadienne d'urgence (PCU) pour la remplacer par la PCRE (Prestation canadienne de relance économique). Cette nouvelle prestation est destinée aux travailleurs autonomes qui ne sont pas admissibles à l'assurance-emploi (AE).

Pour y être admissible, vous devez avoir gagné au moins 5000 \$ en 2019 ou en 2020 et avoir perdu la moitié de vos revenus hebdomadaires moyens. Comme pour l'AE, la prestation est de 500 \$ par semaine, pour un maximum de 26 semaines.

Vous trouverez ci-dessous, le lien du Gouvernement du Canada comprenant toutes les informations nécessaires pour connaître votre éligibilité.

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations/prestation-relance-economique.html>

Pour ceux qui ont accès à l'assurance-emploi (AE), sachez que les critères ont été considérablement assouplis, car il suffira d'avoir travaillé 120 heures pour avoir droit à une prestation hebdomadaire minimale de 500\$ durant 26 semaines, pour un total de 13 000\$.

Autrement dit, il faudra avoir travaillé seulement trois semaines à temps plein pour obtenir l'équivalent du salaire minimum durant six mois. Les travailleurs à temps partiel sont aussi admissibles, pourvu qu'ils aient travaillé 120 heures. Ainsi, certains travailleurs touchés par la COVID-19 seront surcompensés pour leurs pertes.

Pour ceux qui recevaient la PCU, si votre demande a été traitée par l'Agence du revenu du Canada, vous devez faire une nouvelle demande auprès de Service Canada pour recevoir l'assurance-emploi.

Sachez qu'il y aura de l'impôt à payer! Tout comme la PCU, ces futures prestations seront imposables.

En espérant que ces informations puissent vous aider.

Au nom de votre Conseil,

Suzanne Morin  
Présidente CGAQ

# Crise de la Covid-19

8e Message de votre Conseil d'administration  
Août 2020

Chers membres,

Le déconfinement maintenant bien amorcé, plusieurs secteurs touristiques sont maintenant ouverts à un tourisme local avec certaines restrictions afin de respecter les mesures sanitaires mises en place et acceptées par la Santé Publique.

Comme mentionné lors d'un courriel précédent, la CGAQ était partie prenante à plusieurs réunions avec le CQRHT pour élaborer le plan sanitaire en vue de la reprise des activités de notre secteur qui porte le nom de **Transport nolisé en autocar et tours guidés**. Ainsi, ce plan a été approuvé par la Santé Publique.

En préparation à la relance des tours guidés en autocar et pour vous faciliter la tâche, votre conseil a cru bon d'en faire un résumé pour vous. Vous pouvez, si vous le désirez, retrouver le document complet sur le site internet de la CGAQ.

En attendant la reprise de notre secteur, bon courage à toutes et tous!

Au nom de votre Conseil,

Suzanne Morin  
Présidente CGAQ

## **Avant le départ**

### **Guide : Préparation du matériel**

- Faire une liste du matériel sanitaire requis pour le guide-accompagnateur et s'assurer qu'il est disponible avant chaque tour. Par exemple, visière, lunette, couvre-visage, lingettes, désinfectants, savon, etc.
- Avoir en sa possession le protocole et numéro de téléphone d'urgence dans le cas où une personne présenterait un ou des symptômes de la Covid-19.

### **Guide : Vérification de l'itinéraire et de l'horaire**

- Planifier des arrêts confort (toilettes) plus fréquents.
- Vérifier si les arrêts normalement ouverts au public le sont toujours.
- Planifier l'horaire détaillé de la journée en tenant compte que les mesures sanitaires nécessiteront plus de temps pour les débarquements et l'embarquement lors des visites de la journée.
- S'informer des particularités sanitaires des lieux prévus (attrait touristique, restaurants, hébergements, etc).

### **Guide et chauffeur: Révision des consignes avec le conducteur**

- S'assurer d'une coordination commune des mesures sanitaires (solutions désinfectantes, embarquement, débarquement, circulation dans l'autocar, valises, arrêts, etc).
- 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.

### **Guide: Hygiène sanitaire**

- S'assurer que le transporteur a mis 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.
- S'assurer de retrouver les affiches des règles et des mesures préventives sur le véhicule ou à l'intérieur.
- S'assurer que les microphones soient à usage unique et/ou désinfectés avec des produits conformes.
- 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.

### **Guide: Préparation du voyageur**

- 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.
  - Informer les clients des bonnes pratiques pour le lavage des mains.
- 
- Le port du couvre-visage ou masque est obligatoire pour les clients en tout temps à bord de l'autocar.

### **Le matin du départ (Procédure d'embarquement à bord)**

#### **Guide: Accueil des participants**

Prise de présences par le guide à l'extérieur de l'autocar en respectant la distanciation.

S'assurer que les clients ne présentent pas de symptômes de Covid-19.

Rappel des mesures sanitaires (lavage de mains et autres) avant l'embarquement.

Assigner un siège pour la journée complète.

#### **Dépôt des bagages (directive et surveillance par le guide) :**

- Diriger les clients vers le dépôt de bagages (endroit assigné par le chauffeur).
- S'assurer de maintenir la distanciation physique entre les passagers durant la procédure de dépôt. = *travail de collaboration avec le chauffeur.*

#### **Dépôt des bagages par le chauffeur :**

- 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.

#### **Attente à l'embarquement (guide)**

- S'assurer d'avoir la distanciation physique requise entre les passagers, à moins qu'ils ne soient d'un même ménage. = *travail de collaboration avec le chauffeur.*

#### **Attente à l'embarquement (chauffeur)**

- Éviter les goulots d'étranglement à l'entrée de l'autocar. Le chauffeur installe des repères au sol ou sur l'autocar (autocollants, cordons, cônes, etc).

### **Ordre d'embarquement (guide)**

- 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 la journée.

### **En cours de route (lors des déplacements en autocar)**

#### **Circulation dans l'autocar**

- Le guide devra 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 et en discussion avec un ou des 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.
- Maintenir la distanciation physique des clients pendant la durée du circuit et appliquer des mesures compensatoires par exemple le port du masque, si la distanciation physique ne peut être respectée.

### **Rappel des consignes sanitaires pour les débarquements et embarquements**

- Diffuser et rappeler les consignes sanitaires et sécuritaires à plusieurs reprises pendant le trajet.
- Obliger les passagers de porter le couvre-visage ou masque en tout temps.

### **Toilette de l'autocar**

- S'assurer que la toilette de l'autocar soit fermée à clé. Informer les clients des arrêts prévus à cet effet.

#### **Le transporteur doit :**

- Installer une affiche sur la porte de la toilette interdisant son utilisation.
- S'assurer que le conducteur respecte les arrêts prévus à l'itinéraire.
- S'assurer que les itinéraires prévoient des arrêts fréquents.

### **Nourriture**

- Informer les clients de l'interdiction de consommer de la nourriture dans les autocars, à l'exception des bouteilles d'eau.

### **Ordre de débarquement**

- Le débarquement des passagers se fait de l'avant vers l'arrière.

### **Sortie de l'autocar à la fin de chaque journée**

- Informer les clients d'emporter la totalité de leur effet personnel en fin de journée afin de permettre le nettoyage complet de l'autocar.

### **Lors des visites guidées ou un tour à pied**

- Lors d'un tour à pied, se munir d'un objet qui permet au guide d'avoir un repère pour maintenir la distanciation physique;
- Couvres visage ou masque obligatoire avant de débiter un tour de ville; si la distanciation physique n'est pas respectée.
- Éviter les lieux trop achalandés.
- Maintenir la distanciation physique.
- S'assurer de maintenir la distance physique avec les clients au moment où ceux-ci déposent un pourboire pour le guide local. Attention : prévoir des petits sacs (Ziploc) ou des contenants qui pourraient servir à déposer l'argent.

### **A la fin du voyage**

#### **Pourboires**

- Prévoir une méthode sans contact afin que les passagers puissent remettre un pourboire au conducteur et au guide. Par exemples, un contenant identifié.
- Prévoir des petits sacs (Ziploc) ou autres 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.

- Les pourboires pourraient être remis dans un sac (Ziploc) individuellement par chaque client dans une boîte prévue à cet effet. La personne qui récupèrera les pourboires devra porter des gants à usage unique.

### **Symptômes de la COVID-19**

#### **1 symptôme parmi ceux-ci**

- 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.

**OU**

#### **2 symptômes parmi ceux-ci**

- Un symptôme général (douleurs musculaires, mal de tête, fatigue intense ou perte importante de l'appétit).
- Mal de gorge.
- Diarrhée.

### **Responsabilité du tour opérateur**

- Communiquer auprès de la clientèle **avant le départ**, les directives sur la sécurité sanitaire lors d'un circuit en autocar. L'information doit être donnée aux clients par courriels ou par téléphone durant la réservation;

### Exemple de consignes:

- 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.
- o Le client à l'obligation d'apporter son propre couvre-visage ou masque.

· Composer les groupes en respectant le nombre de places à attribuer dans l'autocar de façon à assurer la distanciation physique;

· Réorganiser le déroulement de leurs activités pour :

1- 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](#)

2- 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 (ou de visites) 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.

· Assignation des sièges :

1- Procéder à l'assignation des sièges avant le départ, tout en respectant les règles de distanciation physique;

2- Les passagers sont informés du siège qu'ils occuperont;

3- 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.

### **Responsabilité de l'entreprise d'Autocar**

- 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.
- Prévoir une quantité suffisante de masques, de protection oculaire et de gants dans les véhicules, qui pourront servir au conducteur et aux passagers en cas d'urgence.

### **Hygiène sanitaire**

- Installer, à l'entrée des véhicules, un distributeur de solution hydro alcoolique conforme pour la désinfection des mains avant d'entrer dans l'autocar.
- Désinfecter, deux fois par jour, les surfaces communes touchées par les usagers à l'aide d'une solution hydro alcoolique
- Mettre en place des procédures aux points d'entrée des clients pour faciliter la gestion des files d'attente et d'assurer le respect des mesures sanitaires;
- Prévoir des délimitations pour gérer les files d'attente extérieure et appliquer la distanciation physique (cordelette, marquage au sol, etc.);
- Planifier le nettoyage quotidien de l'ensemble du véhicule.
- Le port du couvre-visage (ou masque artisanal) est obligatoire pour la clientèle dans les transports.

### **Responsabilité du chauffeur (Directive émise par l'entreprise d'autocar)**

- Demander aux passagers d'éviter de toucher inutilement les surfaces (sièges, barres, etc.).

### **Dépôt des bagages**

- 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.

### **Attente à l'embarquement**

- Éviter les goulots d'étranglement à l'entrée de l'autocar.
- Assurer la distanciation physique en installant des repères au sol ou sur l'autocar (autocollants, cordons, cônes, etc.).

### **Préparation du matériel**

- 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.
- Un micro doit être disponible et désinfecté pour le guide-accompagnateur.

### **Nettoyage de l'autocar**

L'intérieur de l'autocar et le poste de conduite sont entièrement nettoyés et les surfaces touchées sont désinfectées, en fin de journée.

### **Conclusion**

Nous devons respecter en tout temps et en tous lieux les consignes générales de la santé publique du Québec

**Document synthèse des recommandations acceptées par la  
Santé Publique du secteur sectoriel**

### **Transport nolisé en autocar et tours guidés**

**Élaboré par Diane Dagenais et Suzanne Morin,  
membres du conseil d'administration de la CGAQ  
(août 2020)**

**\*\*\*Document complet disponible sur le site de la CGAQ**

## Crise de la Covid-19

7e Message de votre Conseil d'administration

(juin 2020)

Chers membres,

Déjà plusieurs mois ont passé depuis l'arrivée de la Covid-19, ce virus qui a bouleversé nos vies personnelles et professionnelles!

Le déconfinement progressif maintenant amorcé, nous retrouvons tout doucement un peu plus de liberté à revoir nos proches dans un contexte et une réalité qui diffèrent de ce que nous avons connu. Or, nous devons, par la force des choses, nous adapter aux nouvelles façons de fonctionner en société et ce, probablement pour plusieurs mois encore.

Comme vous le savez, le secteur touristique est un des secteurs les plus fragilisés par cette crise. Le retour au travail risque d'être plus long à se rétablir et cela cause par le fait même, beaucoup d'inquiétudes et d'incertitudes quant à la relance de notre industrie.

Comme mentionné lors d'un courriel précédent, le Ministère du Tourisme qui assure les liens avec la Santé publique avait mandaté le Conseil Québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), afin d'élaborer des normes, des procédures et des outils adaptés à chacun des secteurs de l'industrie touristique.

Ainsi, la CGAQ était partie prenante à plusieurs réunions avec le CQRHT concernant ce plan sanitaire afin de fournir le point de vue de nos membres sur la sécurité des travailleurs, des visiteurs et des fournisseurs pour préparer cette relance.

De plus, pour faire suite aux nombreuses discussions, le CQRHT est bien au fait de la situation des guides et de la précarité financière de ceux-ci. Il connaît également le portrait de chacune des associations existantes et leur nombre.

Le CQRHT s'occupe de tous les secteurs touristiques (hébergement, restaurants, lieux touristiques, compagnies d'autocars, agences de voyages, guides, etc..) et il a la responsabilité de transmettre au Ministère du Tourisme les impacts et les différentes problématiques concernant chacun des secteurs et sous-secteurs. Il transmet également aux gouvernements les statistiques concernant le retour au travail et les gens sans emploi des différents sous-secteurs touristiques.

Nous avons tous pris connaissance du plan de relance du Ministère du Tourisme qui n'a pas fait l'unanimité auprès des différents acteurs du milieu touristique par le fait qu'il ne supporte pas tous les sous-secteurs. En fait, les ministres responsables du Trésor, que ce soit au fédéral ou au provincial, mentionnent qu'ils ne pourront subvenir aux besoins de toutes les entreprises et les secteurs commerciaux. Or, nous devons être réalistes et concevoir qu'il y aura peu de travail pour la saison touristique 2020.

D'autre part, nous apprenons que le gouvernement fédéral s'est entendu avec l'opposition pour continuer le financement de la PCU pour les deux prochains mois, ce qui représente une bonne nouvelle pour plusieurs d'entre nous.

De notre part, en plus de travailler sur la relance avec le CQRHT, votre Conseil s'est rencontré de façon virtuelle à plusieurs reprises via la plateforme Zoom. Ces échanges nous ont amené à réfléchir sur d'autres façons pour les guides de mettre à profit leurs connaissances.

Ainsi, nous avons exploré différentes possibilités pour vous. Vous trouverez en annexe certains détails de ces projets et nous vous sollicitons quant à votre intérêt à y participer.

En ce qui concerne les formations, la réalité de la pandémie nous amène à revoir nos façons de procéder. En effet, nous croyons qu'il serait plus approprié pour l'instant de réaliser les formations de façon virtuelle. Ainsi, nous prévoyons offrir ces formations à l'automne prochain avec des conférenciers qui maîtrisent bien les nouvelles technologies. Concernant les formations en présentiel, nous allons suivre les recommandations de la Santé publique avant d'élaborer une nouvelle programmation pour 2021.

En ce qui a trait aux pages Facebook de la CGAQ (privée et publique), je souhaiterais faire quelques mises en garde concernant son utilisation et particulièrement la page réservée aux membres. Cette plateforme a été créée dans le but d'informer les membres au sujet de différentes activités.

Elle vous a donné des liens pour vous aider avec la PCU et vous a suggéré des activités lors du confinement. Elle n'a pas été créée pour passer ses frustrations personnelles, ni pour promouvoir des idées sur des groupes ne faisant pas partie de la CGAQ. De plus, nous désirons que tous les membres soient traités avec respect.

Pour rejoindre un membre de votre Conseil et recevoir une réponse rapide, la CGAQ a depuis longtemps un système avec des adresses internet personnalisées selon le type de demande, comme par exemple [info@cgaq.ca](mailto:info@cgaq.ca) ou [membrariat@cgaq.ca](mailto:membrariat@cgaq.ca). Vous pouvez les utiliser pour suggérer vos idées ou nous transmettre vos questions par ce canal et surtout, **évitez** de le faire via Facebook.

En terminant, je tiens à remercier mes collègues administrateurs pour leur implication et dévouement durant cette période incertaine car ils y ont investi beaucoup de temps et ce, de façon bénévole.

Bon courage à toutes et tous!

Au nom de votre Conseil,  
Suzanne Morin  
Présidente CGAQ

## **Annexe au message #7 (juin 2020)**

### **Possibilités pour un guide accompagnateur**

#### **Possibilité 1 – Projet Prologue AI – Entreprise issue de la dernière cohorte de MTLab, une initiative de la Chaire en tourisme Transat de l'UQÀM. Site web [MTLab.ca](http://MTLab.ca)**

- Ce projet de balados consiste en la création de contenus vocaux courts, d'environ 2-3 minutes sur un lieu physique, un site, un bâtiment, etc...qui pourrait intéresser la clientèle locale ou internationale.
- Le contenu des créateurs sera diffusé via une application (Android ou I-phone).
- Des redevances sont prévues pour les créateurs de contenus.
- Les premiers participants devront avoir à l'esprit qu'ils seront créateurs et testeurs (en même temps) d'une nouvelle plateforme numérique.
- En résumé, nous avons travaillé sur la possibilité pour nos membres de participer à un projet pilote de création de balados dans le domaine touristique.

Pour les participants intéressés, il y aura une présentation Zoom (date à venir) pour l'explication de la plateforme numérique et les détails du projet.

Pour les membres intéressés aux projets pilotes de création balados, veuillez laisser votre nom et numéro de téléphone en vous inscrivant à l'adresse suivante : [membrariat@cgaq.ca](mailto:membrariat@cgaq.ca)

#### **Possibilité 2 – Projet de tour virtuel en tourisme**

- Projet de tour virtuel en développement pour le Canada, dont l'objectif est de développer davantage le Québec (comme produit local) et particulièrement les différentes régions. Ce projet s'adresse aux guides accompagnateurs de la CGAQ.
- Plateforme internet déjà existante à travers le monde depuis 12 ans
- Clientèles principalement Américaines
- Potentiel de tours privés (à pied, en auto, en camionnette)
- Permet aux clients de voyager de leur domicile, en sécurité
- Potentiel de contrats pour les guides accompagnateurs membres de la CGAQ par l'agence liée au projet
- Potentiel d'offrir ses services après une présentation virtuelle avec les clients
- Possibilité de travailler hors saison touristique
- Devient une référence pour les touristes, avant de se rendre dans le lieu choisi
- En résumé, lorsque le projet sera finalisé, vous serez sollicité à participer à une présentation Zoom pour en connaître davantage les détails.

**Pour conclure, nous espérons que certains de ces projets suscitent de l'intérêt. Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires et suggestions à [info@cgaq.ca](mailto:info@cgaq.ca).**

# Crise de la Covid-19

## 6<sup>e</sup> Message de votre Conseil d'administration

Chers membres,

Comme déjà mentionné lors d'un précédent courriel, votre Conseil d'administration demeure en étroite collaboration avec les différentes instances gouvernementales dans la poursuite de ses communications et de son implication.

Le Ministère du Tourisme est à développer un plan d'intervention sanitaire pour l'Industrie touristique, car c'est elle qui assure les liens avec la Santé publique.

Par conséquent, le Ministère a mandaté le Conseil Québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) afin d'élaborer des normes, des procédures et des outils adaptés à chacun des secteurs de l'Industrie.

L'Industrie touristique devra démontrer qu'elle est apte à protéger ses visiteurs, ses travailleurs ainsi que ses fournisseurs d'un point de vue sanitaire. La sécurité sanitaire transformera les modèles d'affaires de l'ensemble des entreprises afin de respecter les nouvelles conditions de vie.

A cet effet, nous avons été sollicités par la CQRHT pour recueillir vos idées sur les façons de travailler avec nos partenaires (compagnies d'autocars, hôtels, lieux visités, etc...). Nous aimerions également recueillir vos inquiétudes liées à votre travail.

Nous vous invitons donc à nous faire parvenir vos idées par écrit à l'adresse courriel suivante : [presidente@cgaq.ca](mailto:presidente@cgaq.ca)

Veillez noter que les compagnies d'autocars, hôtels et lieux touristiques sont également sollicités sous le chapeau de différents regroupements.

Nous souhaitons ardemment que vous participiez en grand nombre pour le bénéfice de tous.

Merci de votre collaboration!

Pour le Conseil,

Suzanne Morin  
Présidente CGAQ

# Crise de la Covid-19

5e Message de votre conseil d'administration

Chers membres,

Nos partenaires nous aident en cette période de turbulence en communiquant avec nous les informations pertinentes afin de nous aider à s'y retrouver parmi les programmes.

En effet, suite à l'annonce du nouveau programme d'aide du gouvernement, je vous fais parvenir une note de Mme Désy de l'ARF-Québec qui nous a produit un court résumé du programme.

J'ai également reçu du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), un communiqué pour ceux ou celles qui aimeraient s'impliquer comme bénévole.

Comme déjà mentionné lors d'un précédent courriel, le site de l'Alliance de l'industrie du tourisme du Québec (AITQ) demeure le site qui regroupe les liens concernant toutes les informations sur les programmes gouvernementaux. <https://alliancetouristique.com/covid19/>

J'espère que ces informations vous seront utiles.

Suzanne Morin  
Présidente CGAQ

Message ARF-Québec

Chers partenaires,

Voici un résumé du nouveau programme Prestation canadienne d'urgence (PCU).

Le PCU combine deux programmes annoncés précédemment (Allocation de soins d'urgence et Allocation de soutien d'urgence) afin d'offrir une prestation imposable de 2000 \$ par mois, pendant une période de quatre mois.

Ce programme, disponible à partir de la première semaine d'avril, s'adresse aux cas suivants :

- Travailleurs qui doivent cesser de travailler en raison de la COVID19 et qui n'ont pas accès à un congé payé ou à une autre forme de soutien du revenu;
- Travailleurs qui sont malades, qui sont mis en quarantaine ou qui prennent soin d'une personne malade atteinte de la COVID19;
- Parents travailleurs qui doivent rester à la maison sans salaire pour s'occuper d'enfants qui sont malades ou qui ont besoin de soins supplémentaires en raison des fermetures d'écoles et de garderies;
- Travailleurs qui ont encore leur emploi, mais qui ne sont pas payés parce qu'il n'y a pas suffisamment de travail en ce moment et que leur employeur leur a demandé de ne pas venir travailler;
- Salariés et travailleurs autonomes, y compris les travailleurs à contrat, qui ne seraient pas admissibles par ailleurs à l'assurance-emploi.

Touristiquement vôtre,  
Marilyn Désy, Directrice générale  
ARF-Québec  
CP 20010 Belvédère  
Québec (QC) G1S 4Z2  
[www.arfquebec.com](http://www.arfquebec.com)

Message du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Devenez bénévole : inscrivez-vous en ligne sur [jebenevole.ca](http://jebenevole.ca)

Ci-joint, le fichier du gouvernement

Communiqué de presse  
Gouvernement du Québec  
Cabinet du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
et ministre responsable de la région de la Mauricie  
425, rue Jacques-Parizeau  
Québec (Québec) G1R 4Z1  
Téléphone : 1 877 644-  
4545  
[www.mtess.gouv.qc.ca](http://www.mtess.gouv.qc.ca)

**POUR DIFFUSION IMMÉDIATE**

CNW code 01 et hebdomas régionaux

COVID-19

Devenez bénévole : inscrivez-vous en ligne sur <http://jebenevole.ca>

Québec, le 26 mars 2020. – Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Jean Boulet, lance un appel à la solidarité. Tous les Québécois sont invités à venir prêter mainforte aux organismes communautaires de leur région. L'objectif est de venir en aide aux personnes les plus vulnérables rapidement.

Plusieurs organismes communautaires doivent maintenir leurs services essentiels. Par contre, ils font face à un besoin important de bénévoles. En effet, plusieurs personnes



de 70 ans et plus étaient bénévoles avant la crise de la COVID-19. Maintenant, elles doivent demeurer à la maison, en raison de la consigne de la santé publique. Soulignons qu'en cette période de crise sanitaire le travail des organismes communautaires est primordial pour maintenir le tissu social. En effet, les problématiques sociales augmentent dans la population ainsi que les besoins de bénévoles. Le gouvernement du Québec a donc établi un partenariat avec la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ). Le but est de pouvoir centraliser les offres de bénévolat au même endroit.

### Facile à utiliser

Toutes les offres de bénévolat et les besoins des organismes communautaires sont dorénavant regroupés sur une plateforme unique, accessible au [jebenevole.ca](http://jebenevole.ca). Ce site sera exclusivement consacré aux besoins liés à la situation de la COVID-19. Les offres sont regroupées par région et par ville. En un seul clic, tous pourront s'y retrouver facilement.

La plateforme Web présente les besoins des organismes ainsi que les profils et les compétences des candidats recherchés. Les personnes intéressées pourront postuler simplement en ligne et seront appelées par la suite.

Parmi les exemples d'activités de bénévolat, il y a

- téléphone amical aux aînés;
- accompagnement et transport des personnes à l'hôpital;
- aide au maintien à domicile;
- service d'épicerie pour les personnes handicapées;
- livraison de popote aux aînés vulnérables;
- livraison de médicaments aux aînés.

Les bénévoles intéressés peuvent manifester leur intérêt sur le site [jebenevole.ca](http://jebenevole.ca).

### Citation

« J'en appelle à tous : impliquez-vous! Vous avez le pouvoir de faire une différence importante dans la vie des gens. Même si c'est seulement pour une journée, votre apport sera significatif. On l'entend souvent, le bénévolat rapporte autant aux bénévoles qu'aux personnes aidées. La situation exceptionnelle que nous vivons nécessite que chacun se serre les coudes, c'est tous ensemble que nous passerons au travers! »

Jean Boulet, ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

### Faits saillants

- La plateforme [jebenevole.ca](http://jebenevole.ca) regroupe un peu plus de 1 500 organismes communautaires.
- Des mesures de sécurité ont été prises pour assurer la sécurité des bénévoles et

des personnes aidées.

- Le site Internet [jebenevole.ca](http://jebenevole.ca) est mis en ligne par la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ).

Le gouvernement tient à rappeler l'importance de respecter en tout temps les mesures suivantes, afin de limiter la propagation de la COVID-19 :

- Se laver les mains souvent avec de l'eau et du savon pendant au moins 20 secondes.
- Utiliser un désinfectant à base d'alcool, si l'on n'a pas accès à de l'eau et à du savon.
- Se couvrir la bouche et le nez avec l'intérieur du coude ou un mouchoir lorsque l'on tousse ou que l'on éternue.
- Si l'on en utilise un, jeter le mouchoir en papier dès que possible et se laver les mains par la suite.
- Éviter le contact direct, comme les poignées de main, pour les salutations et privilégier l'usage d'autres pratiques.

Pour plus de renseignements, les personnes concernées peuvent téléphoner au 1 877 644-4545.

Pour de l'information sur la COVID-19, il est conseillé de se rendre à l'adresse [Quebec.ca/coronavirus](http://Quebec.ca/coronavirus).

Pour en savoir plus sur ses activités, suivez le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale sur les médias sociaux :

[facebook.com/TravailEmploiSolidaritesocialeQuebec](https://facebook.com/TravailEmploiSolidaritesocialeQuebec)

[twitter.com/Gouv\\_MTESS](https://twitter.com/Gouv_MTESS)

[linkedin.com/company/ministere-travail-emploi-solidarite-sociale-quebec](https://linkedin.com/company/ministere-travail-emploi-solidarite-sociale-quebec)

# Crise de la Covid-19

4e Message de votre conseil d'administration

Chers membres,

Pour faire suite à la situation du COVID-19 et à l'annonce du Premier ministre François Legault, Québec sur pause pour trois semaines, veuillez prendre note que l'activité qui devait avoir lieu au Musée des Abénakis prévue pour le 16 avril est annulée, ainsi que toutes les activités non publiées.

Votre Conseil d'administration continue de suivre l'évolution de la situation auprès de nos instances gouvernementales et sectorielles.

Je vous invite à consulter le site de l'Alliance de l'industrie du tourisme du Québec (AITQ) qui regroupe les liens concernant toutes les informations sur les programmes gouvernementaux. <https://alliancetouristique.com/covid19/>

Je voudrais aussi remercier les membres qui nous écrivent pour saluer nos efforts en tant que bénévoles. Vos mots nous touchent et nous encouragent à continuer.

En terminant, continuons à rester vigilants afin de protéger notre santé et notre collectivité.

Au nom des membres de votre conseil d'administration, nous vous remercions de votre confiance, compréhension et collaboration.

Suzanne Morin  
Présidente de la CGAQ

# Crise de la Covid-19

## 3e Message de votre conseil d'administration

Chers membres,

Les membres du conseil d'administration sont en étroite communication avec différents partenaires. Nous pensons que la transparence et la communication sont des éléments importants pour unir nos forces.

Ainsi, plusieurs communications ont été émises par la CGAQ pour informer nos partenaires des actions que nous avons effectuées concernant la crise de la COVID-19.

Nous avons reçu un communiqué de la directrice générale de l'ARF-Québec (Agences réceptives et forfaitistes du Québec), Mme Marilyn Désy, qui aimerait partager avec vous les démarches que son organisme a entreprises pour ses membres et auprès des instances gouvernementales.

Bonne lecture.

Suzanne Morin

Présidente de la CGAQ

Communiqué de Mme Marilyn Désy, Directrice générale ARF-Québec

Chers membres et partenaires,

Dans la foulée des mesures mises en place par le gouvernement du Québec pour freiner la propagation du coronavirus, l'ARF-Québec tient à vous rassurer. Nous pouvons vous assurer que le ministère du Tourisme et le gouvernement canadien souhaitent vous épauler dans la crise et permettre à notre industrie de la traverser.

Vous êtes tous touchés directement ou indirectement et nous sommes conscients qu'il ne s'agit probablement que d'un début. Afin de mettre concrètement les bonnes ressources à contribution pour réagir efficacement à la situation et, surtout, se préparer pour l'éventuelle relance, le ministère du Tourisme et l'Alliance de l'industrie touristique du Québec ont rapidement mobilisé le réseau des associations touristiques.

- L'ARF-Québec participe à des appels statutaires journaliers sur l'évolution de la crise.
- Toutes nouvelles mesures d'aide et consignes vous sont signalées et compilées sur <https://alliancetouristique.com/covid19>. Nous avons aussi créé une page spéciale sur notre site web.
- Le CA de l'Alliance a formé un comité spécial entreprises pour accompagner l'industrie, exclusivement des chefs d'entreprises et entrepreneurs, pour faciliter la compréhension rapide du pouls des entreprises (en complément à l'action des associations), compléter les informations recueillies par la cellule de gestion de crise de DG AT et alimenter les

recommandations à formuler dans le contexte aux gouvernements. Soulignons la présence de Laurent Plourde, notre président, sur comité.

- L'ARF-Québec prendra part à une équipe Relance qui sera incessamment mise sur pied par le ministère du Tourisme. Elle sera composée de représentants du Ministère, de l'Alliance, de la Chaire de tourisme Transat, de Tourisme Montréal, de l'Office du tourisme de Québec et de l'Association des croisières du Saint-Laurent.
- L'ARF-Québec en entamé des discussions avec l'OPC afin de simplifier les démarches entourant le FICAV pour les voyages de groupes.
- L'ARF-Québec sonde mensuellement ses réceptifs et voyageurs sur les impacts de la crise et sur les meilleures mesures d'aide et de relance à mettre en place pour sortir de cette crise. Nous tenons à remercier ces derniers pour leur temps accordé à ces sondages.

Je vous rappelle que nous sommes à vos côtés pour vous épauler. Pour toute question ou commentaire, je vous invite à communiquer avec nous. Restons solidaires et unis.

Cordialement,

Marilyn Désy  
Directrice générale

ARF-Québec  
CP 20010 Belvédère  
Québec (QC) G1S 4Z2

# Crise de la Covid-19

## 2e Message de votre conseil d'administration

Chers membres,

La situation du COVID-19 évolue rapidement dans le monde. Au Canada, nos gouvernements semblent avoir privilégié les bonnes voies d'actions en s'occupant non seulement de l'aspect sanitaire qui demeure une priorité nationale mais aussi de l'aspect financier de notre économie. Ainsi, nous aimerions vous transmettre les dernières informations concernant votre situation d'emploi et les actions posées par votre Conseil d'administration.

En effet, pour faire suite à la discussion que nous avons eue avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), un comité de travail a été formé par le CQRHT afin d'élaborer pour le gouvernement un programme d'aide financière adapté à la réalité de la situation de travail des guides.

Étaient présents, lors de cette réunion téléphonique, des représentants de chacune des associations de guide du Québec, soit la CGAQ (Corporation des Guides-Accompagnateurs du Québec), l'AGTP (Association des guides touristiques professionnels) de la région de Québec, l'APGT (Association Professionnelle des Guides Touristiques) de la région de Montréal, l'AGPTA (Association des Guides Professionnels en Tourisme d'Aventures) et AQIP (Association québécoise des interprètes du patrimoine).

Ce comité de travail transmettra au gouvernement des suggestions et des recommandations provenant des représentants des différentes associations dont l'objectif est de répondre adéquatement à vos besoins financiers par des mesures compensatoires afin de vous assurer un minimum de revenu.

En terminant, continuons à faire preuve de solidarité en incitant nos proches, parents et amis à demeurer patients, en sécurité à la maison.

Au nom des membres de votre conseil d'administration, je suis convaincue qu'ensemble nous réussirons à traverser cette épreuve.

Suzanne Morin

Présidente de la CGAQ

# Crise de la Covid-19

## Message important de votre conseil d'administration

Chers membres,

Nous vivons actuellement une situation exceptionnelle de grandes inquiétudes par rapport à notre santé et à notre situation d'emploi.

J'aimerais vous souligner que votre conseil d'administration a entendu vos préoccupations et posé rapidement des actions concrètes afin de limiter la progression de la maladie en annulant les formations et les activités. De plus, nous sommes en étroite communication avec les instances gouvernementales. Nous avons discuté avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) afin de partager les inquiétudes de nos membres concernant le manque à gagner provenant du revenu d'emploi autant pour les travailleurs autonomes que les travailleurs salariés.

Nous sommes conscients que la prochaine saison touristique sera perturbée et que cette situation dépendra des efforts de tous les pays. Nos différents paliers gouvernementaux sont déjà à prévoir des mesures financières exceptionnelles afin d'assurer un minimum.

Nous vous communiquerons des informations provenant de l'Alliance de l'industrie du tourisme du Québec (AITQ) qui chapeaute les différents organismes gouvernementaux dont le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme. Nous vous joignons donc ce communiqué.

En terminant, nous vous demandons d'appliquer les recommandations du gouvernement afin de soutenir les efforts de tous pour enrayer cette pandémie.

Au nom des membres de votre conseil d'administration, nous sommes avec vous.

Suzanne Morin  
Présidente de la CGAQ

## Positionnement de la CGAQ face à la pandémie du Coronavirus (COVID19)

Nous vous informons qu'étant donné la stratégie adoptée par la Santé publique pour contrer la propagation du COVID 19 (Coronavirus), le Conseil d'administration de la Corporation a décidé de reporter l'activité prévue le 23 mars au Port de Montréal. Pour l'instant, l'activité prévue le 16 avril au musée des Abénakis est maintenue. Nous vous aviserons de notre décision finale.

Le Conseil d'administration se réunira au cours de la semaine prochaine afin de discuter des actions à mettre de l'avant afin d'aider les membres à composer avec la situation actuelle. Nous vous tiendrons informés rapidement à la suite de notre rencontre.

Nous suivons quotidiennement les développements de la situation et nous n'hésiterons pas à vous transmettre toute information pertinente à nos activités ou à notre travail de guide.

Si vous avez des questions, vous pouvez nous les transmettre par courriel à l'adresse suivante : [info@cgaq.ca](mailto:info@cgaq.ca)