



MESURES SANITAIRES DE SPIRITOURS

L'industrie du tourisme québécoise s'est mobilisée afin de mettre sur pied un plan de sécurité sanitaire adapté à sa réalité, en respectant toutes les recommandations de la CNESST, et de la santé publique.

En tant que membres de l'ARF-Québec (Agences réceptives et forfaitistes du Québec), Spiritours a accès à des webinaires et des formations sur le sujet pour les gestionnaires et pour tous nos employés. Nous avons l'obligation légale de nous conformer aux règles et procédures mises en place pour réduire et contrôler les risques d'infection à la COVID-19 et surtout afin de protéger la santé et la sécurité de nos clients. Des **mesures importantes** ont été mises en place et elles sont rigoureusement appliquées par l'entreprise. Vous devrez **respecter** en tout temps les mesures sanitaires mises en place. En cas de **non-respect**, nos employés et partenaires seront autorisés à intervenir voir même à expulser du groupe un client qui refuserait de coopérer.

Notre agence s'est engagée à respecter et faire respecter toutes les mesures et consignes émises par l'Institut national de la santé publique du Québec, lesquelles sont intégrées à notre plan d'intervention face à la Covid-19. Les prestataires de services utilisés pour tous nos forfaits ont aussi signé cet engagement à se conformer aux mesures sanitaires. Il est de notre responsabilité de s'assurer que les prestataires de services soient ouverts au moment du voyage du client. L'agence se réserve le droit de modifier les forfaits advenant la fermeture ou la non réouverture de prestataires inclus initialement, en proposant aux clients des solutions équivalentes.

Consignes générales de santé publique à respecter en tout temps et en tous lieux

Les mesures de prévention appliquées pour diminuer les risques de transmission de la COVID-19 reposent sur les principes de l'exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail ou des voyages organisés, de distanciation physique, du lavage des mains, de l'étiquette respiratoire ainsi que du maintien de mesures d'hygiène avec les outils, les équipements et les surfaces fréquemment touchés.



Exclusion des personnes symptomatiques

Vous ne devez pas vous **présenter** si vous éprouvez un des symptômes de la COVID-19 (apparition ou aggravation d'une toux, fièvre, difficultés respiratoires, perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale (avec ou sans perte de goût), ou deux de ces symptômes généraux (douleurs musculaires, mal de tête, fatigue intense ou perte importante de l'appétit, mal de gorge ou diarrhée) ou si vous avez été en contact avec une personne infectée dans les 14 derniers jours.

Le jour du départ, vous pourriez devoir **répondre à des questions** en lien avec la COVID-19. Si vous avez des symptômes de la COVID-19, ou si vous avez été en contact avec une personne infectée ou encore si vous avez voyagé à l'extérieur du pays dans les 14 derniers jours, **l'accès pourrait votre être refusé.**



Distanciation physique

- Dans la mesure du possible, une distance minimale de 1 mètre entre les personnes doit être gardée en tout temps avec les personnes qui ne sont pas du même foyer.
- Les poignées de main et les accolades doivent être évitées.
- En autocar, les personnes d'une même maisonnée peuvent s'asseoir les unes à côté des autres, et inversement, les personnes seules ne peuvent 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.

Des adaptations doivent être apportées pour limiter le risque de transmission

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



Lavage des mains

- Tous sont 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. (surtout lors du passage aux toilettes, après avoir toussé, éternué ou s'être mouché...)



L'étiquette respiratoire

Respecter l'étiquette respiratoire consiste à :

- se couvrir la bouche et le nez lorsque l'on tousse ou éternue, et à utiliser des mouchoirs ou son coude replié ;
- utiliser des mouchoirs à usage unique ;
- jeter immédiatement les mouchoirs utilisés à la poubelle ;
- se laver les mains fréquemment ;
- ne pas se toucher la bouche ou les yeux avec les mains, qu'elles soient gantées ou non.



Maintien de mesures d'hygiène avec les équipements et les surfaces fréquemment touchés

Étant donné que le virus responsable de la COVID-19 peut survivre sur les surfaces, l'application de mesures d'hygiène s'avère essentielle.

- Désinfection fréquente dans les espaces communs, autocars, équipements... (par le personnel en charge des lieux et des équipements ou par les usagers selon les instructions reçues s'il y a lieu) ;
 - Aucun partage de matériel (documents, crayons, revues, etc.);
 - Interdiction des échanges de main à main entre passagers qui ne sont pas du même ménage.

En cas de re fermeture des régions ou des frontières

Spiritours s'engage à reporter les voyages à une date ultérieure. Si les nouvelles dates ne conviennent pas aux clients, nous offrirons un crédit-voyage transférable et valide 24 mois, pour un autre voyage de ressourcement de Spiritours au choix.

Déroulement du voyage (voyages de groupes)

Port du couvre-visage

- Le port du masque ou couvre-visage couvrant le nez jusque sous le menton est obligatoire lors des déplacements en autocar, dans les lieux publics fermés ou partiellement couverts pour les personnes de 10 ans et plus, **lors des déplacements intérieurs (restaurants, hôtels... etc.)** ou des regroupements durant lesquels la distanciation présente un défi;

- Assurez-vous de nettoyer régulièrement votre couvre-visage, à la main avec savon doux et eau chaude, quotidiennement au minimum;
- En avoir au moins 2 et le changer lorsqu'humide;
 - ▶ Si vous oubliez votre masque ou couvre-visage, vous devrez vous en procurer un auprès du guide au coût de 2\$.

Déplacements – Autocar (en sous-traitance)

Ordre d'embarquement

- L'embarquement des passagers se fait de l'arrière vers l'avant.

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 manoeuvre avec les valises.

Arrêts toilettes nécessaires en cours de route

- L'utilisation de la toilette à bord des autocars est permise en cas de besoins pressants uniquement. (Les minibus de 15 ou 21 passagers n'en ont pas). Ce faisant, des arrêts réguliers en cours de route seront nécessaires afin d'offrir ce service essentiel aux clients.

Gestion des déchets

- Pour les longs trajets, des sacs à déchets seront installés à chaque banquette. Une fois utilisés, les passagers doivent apporter leur sac lors du prochain débarquement afin de s'en départir à l'endroit désigné par le conducteur

Ordre de débarquement

- 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.
- En fin de journée il est important que les passagers quittent avec la totalité de leurs effets personnels afin de permettre le nettoyage complet de l'autocar.

Débarquement des bagages

- Les bagages sont déposés dans un endroit désigné par le conducteur. Les passagers récupèrent leur bagage en respectant la distanciation physique.

Pourboires

- Les pourboires devront être remis individuellement par chaque client, dans un Ziploc qui sera mis en quarantaine par les guides et le chauffeur;

Arrêts, visites et transitions (en sous-traitance)

Nous faisons signer un engagement à chacun des fournisseurs et partenaires attestant qu'ils ont pris connaissance des mesures sanitaires de l'entreprise et qu'ils s'engagent à s'y conformer.

Restaurants

- Une fois sur place, le guide fera un tour de repérage dans le restaurant avant de faire débarquer le groupe pour s'assurer que l'espace réservé pour le groupe respecte les normes minimales de distanciation;
- Au besoin, faire entrer les clients dans le restaurant en sous-groupes pour respecter les règles de distanciation physiques en vigueur;
- Assurez-vous que chaque client porte un masque ou couvre-visage lors de la sortie de l'autocar et pendant les déplacements à l'intérieur du restaurant ;
- Le guide doit faire un rappel pour le lavage des mains (désinfectant à base d'alcool à concentration d'au moins 60 %) avant l'embarquement.

Hébergement

- Avant de permettre le débarquement du groupe de l'autobus, le guide devra expliquer les protocoles applicables lors de l'arrivée à l'hôtel;
- Le guide devra se rendre à l'accueil de l'hôtel pour s'annoncer et repérer un endroit qui permettra aux clients de patienter tout en respectant la distanciation;
- Au besoin, il fera patienter les clients dans l'autobus;
- **Vous devez porter un masque ou couvre-visage lors de la sortie de l'autocar et pendant les déplacements à l'intérieur de l'hôtel (ascenseurs, lobby);**
- Avant le départ de l'hôtel, le guide validera que l'autobus a bel et bien été désinfecté et informera les clients de leur attribution de siège et de l'ordre d'embarquement. L'embarquement se fera selon l'ordre établi.

Attraction/excursion

- Avant l'arrivée à un attrait touristique, le guide s'annoncera pour s'assurer que l'entreprise est prête à recevoir le groupe et s'informer des protocoles qui s'appliquent pour leur arrivée et leur visite;
- Procéder à l'embarquement dans l'autobus selon l'ordre établi.

Plan d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID 19

Chez un client

Processus

1. Isolez le client en lui demandant de demeurer à sa place et de ne pas se déplacer dans le véhicule;
2. Fournissez-lui des gants et un masque mais au préalable, assurez-vous qu'ils se lavent mains conformément aux recommandations. Il est important de savoir que le port des gants peut entraîner un faux sentiment de sécurité ;
3. Contactez les autorités de la Santé publique pour obtenir leurs recommandations : 1 877 644-4545;
4. Si le guide ou le chauffeur maintiennent un contact avec le client, assurez-vous qu'ils portent un masque de procédure médicale certifié FDA et une protection oculaire, qu'ils maintiennent une distance de 2 mètres et qu'ils soient en contact moins de 15 minutes avec le client qui présente des symptômes;
5. Demandez au guide ou au chauffeur de se laver les mains ou d'utiliser une solution alcoolisée ayant une teneur en alcool supérieure à 60 % après chaque contact avec ce client, de même qu'après avoir retiré leur masque; ► [Consulter la Liste de désinfectants pour les mains autorisés par Santé Canada](#)
6. Suivez les directives des autorités sanitaires et isolez le visiteur dès l'arrivée;
7. Suivez également les directives des autorités sanitaires en ce qui concerne les autres clients;
8. Nettoyez et désinfectez l'autocar au complet avant de pouvoir continuer le circuit; ► [Vous référer aux mesures mises en place dans la fiche sectorielle Transport nolisé en autocar et tours guidés à la section 8.](#)
9. Établissez la liste des espaces qu'il a fréquentés;
10. Établissez la liste des véhicules, de l'équipement, des outils ou appareils qu'il a utilisés;
11. Assurez-vous que les espaces qu'il a fréquentés soient nettoyés et désinfectés, en respectant la procédure à cet effet;
12. Informer les clients qu'une personne est malade au cours du tour, sans la nommer pour une question de confidentialité, et que les autorités de santé publique ont été informées et qu'ils seront informés personnellement si des mesures de précaution sont à prendre;
13. Assurez-vous auprès du guide et du chauffeur de surveiller l'apparition de symptômes, même légers, et de contacter la ligne 1-877-644-4545 dès l'apparition de symptômes compatibles avec la COVID-19.;

Attention : Vous ne devez pas donner le nom du client infecté ni même divulguer des informations permettant de l'identifier. Il s'agit d'informations confidentielles protégées par la loi.

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 accompagnée 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.

N.B. Les recommandations émises dans le présent document s'appuient sur les directives gouvernementales en vigueur en date du 21 juillet 2021. 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.