
PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE COVID-19

MESURES COMMUNES DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE APPROCHE SECTORIELLE TOURISME D'AVENTURE ET PARCS RÉGIONAUX

MAGALIE BERNARD

RESPONSABLE DU SERVICE AUX MEMBRES

27 MAI 2020





DÉTAILS DE LA PRÉSENTATION

- RÈGLES DE FONCTIONNEMENT ZOOM.
- INTRODUCTION.
- PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE (MESURES COMMUNES).
 - OUTILS PRATIQUES : FORMULAIRES ET DES LISTES DE VÉRIFICATION.
 - QUESTION.
- PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE DU TOURISME D'AVENTURE ET DES PARCS RÉGIONAUX.
 - QUESTIONS.
- CONCLUSION.

PARTENAIRES AU DÉVELOPPEMENT

LE PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE TOURISTIQUE

En collaboration avec



Ministère du Tourisme



ATS: AEQ, FPQ, Station de ski, ARF, Hôtellerie, Restauration, Croisière AML, Tourisme Montréal, Chaire de tourisme Transat

LE PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE TOURISME D'AVENTURE ET PARCS RÉGIONAUX



Environ 80 gestionnaires des entreprises membres d'Aventure Écotourisme Québec et des Parcs régionaux du Québec



REPRISE DES ACTIVITÉS

- ATTENDRE LE **GO** POUR LA RÉOUVERTURE DES ACTIVITÉS DE PLEIN AIR ENCADRÉES.
- PRÉPARER VOS SERVICES EN APPLIQUANT LES MESURES DE DISTANCIATION SOCIALES ET D'HYGIÈNE TELS QU'IMPOSÉS PAR LE GOUVERNEMENT.
- APPROBATION FINAL DE LA SANTÉ PUBLIQUE EN COURS.
- PLANS DISPONIBLES EN LIGNE ET MIS À JOUR EN CONTINU. DES AJUSTEMENTS POURRAIENT Y ÊTRE APPORTÉS SELON LES RECOMMANDATIONS DE LA SANTÉ PUBLIQUE.
 - www.alliancetouristique.com/covid19-sanitaire/
 - www.aeq.aventure-ecotourisme.qc.ca/covid

LA SOURCE DE RÉFÉRENCE : LE SITE DE L'ALLIANCE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

WWW.ALLIANCETOURISTIQUE.COM/COVID19-SANITAIRE/

The screenshot shows the website header with the logo 'ALLIANCE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE DU QUÉBEC PARTENAIRE DE RÉUSSITE' and navigation links: 'Calendrier d'événements', 'Membres', 'Publications', and 'Salle de presse'. The main content area has a dark blue background with white text. On the left, it says 'L'industrie touristique québécoise et la COVID-19' and 'À l'intention des travailleurs, gestionnaires et entrepreneurs'. Below this, it provides contact information: 'Si vous voyez des outils qui ne sont pas dans cette liste ou si vous avez une question, écrivez-nous au covid-19@alliancetouristique.com.' and 'Dernière mise à jour : 6 mai, 6 h' with a link 'View this page in English >>'. On the right, there are three sections: 'PLAN D'ADAPTATION ET DES MESURES SANITAIRES' (highlighted with a red box), 'ENQUÊTE SUR LES IMPACTS', and 'LE COIN DES EXPERTS'. A red arrow points from the highlighted section down to the first item in the list below.

1. Mesures générales

2. Mesures d'industrie

3. Mesures par secteur d'activités

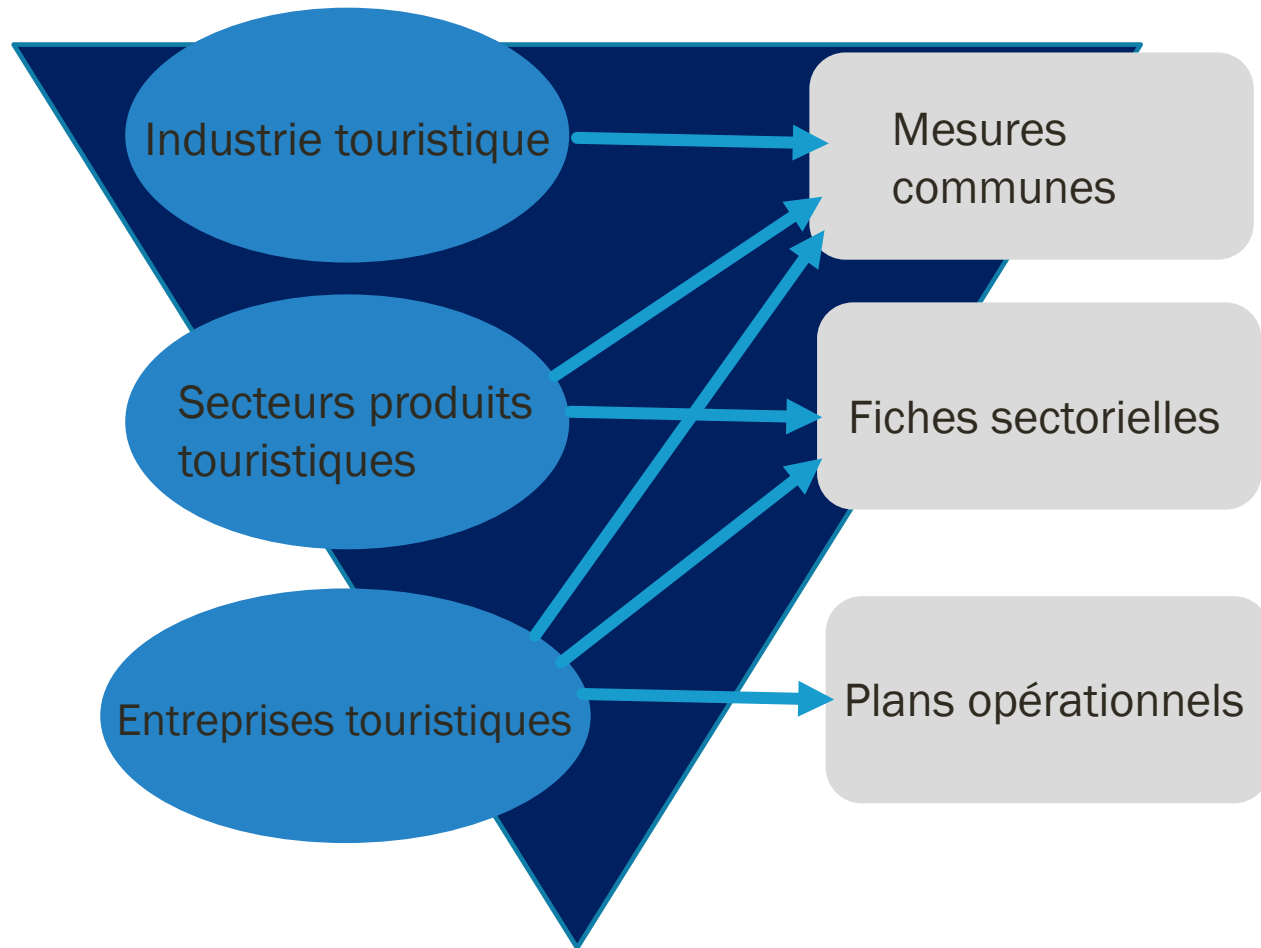
POURQUOI UN PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE

- ASSURER UNE APPROCHE RESPONSABLE, COHÉRENTE ET COHÉSIVE POUR L'ENSEMBLE DE L'INDUSTRIE.
- CONVENIR DES MESURES DE FAÇON **CONCERTÉE** ET LES APPLIQUER AVEC **RIGUEUR ET ASSIDUITÉ**.
- DÉMONTRER QUE LES ENTREPRISES DU SECTEUR SONT **OUTILLÉES ET PRÊTES À INTERVENIR EN TOUTE SITUATION**.
- CONNAITRE ET RESPECTER LES CONSIGNES GÉNÉRALES ÉMISES PAR L'INSPQ ET LA CNESST APPLICABLE À TOUT TYPE D'ENTREPRISE, QUEL QUE SOIT LE SECTEUR D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE.



PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE MESURES COMMUNES

MODE D'EMPLOI



- Mesures applicables à toutes les entreprises (ou presque)
 - Basées sur les normes de la Santé publique et de la CNESST
 - L'information en un seul document complet et validé
-
- Risques spécifiques et opérations possibles
 - Spécificités du secteur
 - Basé sur la pratique de l'activité
 - Applications concrètes, recommandations et alternatives
-
- Approche terrain
 - Information aux employés, aux fournisseurs, aux clients.
 - Approvisionnement, aménagement des lieux, restrictions d'accès, affichage sur site, etc.



MODE D'EMPLOI

- CHAQUE NIVEAU A SON IMPORTANCE ET DOIT ÊTRE PRIS EN COMPTE.
- RUBRIQUES AVEC DES EXPLICATIONS, DES CONSIGNES ET DES OUTILS PRATIQUES.
- CES MESURES **DOIVENT** ÊTRE MISES EN PLACE ET **RESPECTÉES**.
VÉRIFICATIONS ET SANCTIONS POSSIBLE PAR INSPQ ET CNESST.

LA MISE EN PLACE DE CES MESURES C'EST L'AVENIR ET LA NOTORIÉTÉ DE NOTRE INDUSTRIE.



10 SECTIONS DU PLAN LE PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE TOURISTIQUE (MESURES COMMUNES)

1. ENGAGEMENT À SE CONFORMER
2. INFORMATIONS UTILES QUANT À LA COVID-19
3. PLANIFICATION DE LA LOGISTIQUE
4. STRATÉGIES POUR FAIRE FACE À LA PANDÉMIE
5. PLAN DE PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES RISQUES D'INFECTION LIÉS À LA CLIENTÈLE
6. PLAN DE PRÉVENTION DE LA SANTÉ ET SÉCURITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL
7. PLAN D'URGENCE ADVENANT LA DÉCLARATION D'UN CAS DE COVID-19
8. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
9. GESTION DES COMMUNICATIONS
10. PRÉPARATION DE L'APRÈS-PANDÉMIE



SECTION 4: STRATÉGIES POUR FAIRE FACE À LA PANDÉMIE

PROCÉDER À UNE ANALYSE DES RISQUES DE TRANSMISSION PRÉSENTS AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE

- RÉVISER L'ENSEMBLE DE VOS OPÉRATIONS AFIN D'IDENTIFIER LES MESURES À APPORTER ET ÉVALUER LA FAISABILITÉ DE PROPOSER UNE ACTIVITÉ DE PLEIN AIR SÉCURITAIRE.
- IDENTIFIER LES RISQUES POUR L'ENSEMBLE DES SERVICES ET ÉVALUER SI LE NIVEAU DE SÉCURITÉ EST JUGÉ SATISFAISANT SELON LES MESURES MISES EN PLACE.

[HTTPS://ALLIANCETOURISTIQUE.COM/COVID19-SANITAIRE/](https://allianceturistique.com/covid19-sanitaire/)

- DÉTERMINER VOS ACTIVITÉS ESSENTIELLES.
- PRÉPARER DIFFÉRENTS SCÉNARIOS LIÉS À LA GESTION DE VOTRE PERSONNEL.
- ANALYSER VOS ENGAGEMENTS CONTRACTUELS.

[MODÈLE DE GRILLE D'ANALYSE](#)



SECTION 5: PLAN DE PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES RISQUES D'INFECTION LIÉS À LA CLIENTÈLE

ÉLABORER VOTRE PLAN DE PRÉVENTION ET DE CONTRÔLE DES RISQUES D'INFECTION LIÉS À LA CLIENTÈLE. VOUS POUVEZ DÉMARRER VOTRE RÉFLEXION À PARTIR DES MODÈLES SUIVANTS :

- Comment informer et rassurer le client
- Informations à transmettre au client
- Procédure d'urgence aux points d'entrée
- Procédure d'affichage
- Procédure reliée aux files d'attente
- Procédures encourageant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation
- Procédures de nettoyage et de désinfection du poste de travail des employés
- Procédures de nettoyage et de désinfection des espaces communs
- Procédure de nettoyage et de désinfection en cas d'infection
- Procédure de nettoyage et de désinfection des aires extérieures
- Procédure de nettoyage et de désinfection des équipements
- Procédure de nettoyage et de désinfection des véhicules



QUESTIONS ?



PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

APPROCHE SECTORIELLE TOURISME D'AVENTURE PARCS RÉGIONAUX

Bientôt disponible en ligne: <https://aeq.aventure-ecotourisme.qc.ca/covid>

TABLE MATIÈRE

■ *Tronc commun en plein air*

- *Communication.....p. 8*
- *Païement.....p. 9*
- *Lieux d'accueil et espaces communsp. 9*
- *Équipement.....p. 10*
- *Client.....p. 11*
- *Employé.....p. 11*
- *Transport.....p. 12*

■ *Activité de plein air*

- *Gestion de risques.....p. 14*
- *Activités demandant peu d'ajustement..... p. 16*
 - *Terrestre.....p. 17*
 - *Nautique.....p. 24*
 - *Parcs régionaux.....p. 28*
- *Activités demandant des ajustements adaptés. p.33*
 - *Grimpe.....p. 34*

- *Nautique.....p. 35*
- *Terrestrep. 37*

- *Outils.....p. 38*
- *Références et liens utiles.....p. 39*
- *Affichage.....p. 40*



TRONC COMMUN TOURISME D'AVENTURE ET PARCS RÉGIONAUX

■ En résumé pour notre secteur

- **Communication:** Numériser, automatiser les échanges avec les clients (communication pré/pendant/post réservation), politique annulation.
- **Paiements, réservations et formulaires** par internet, par téléphone ou sans contact (utilisation de cartes, cellulaires ou portefeuilles virtuels.).
- **Gestion des lieux:** capacité d'accueil, parcours client, affichage, désinfection obligatoire des mains, réaménagement des lieux communs.
- **Gestion des équipements clients et guides (employés):** protocole de nettoyage des équipements entre chaque utilisation, adaptation du contrôle de l'ajustement des équipements, équipement attribué à chaque employé.



TRONC COMMUN TOURISME D'AVENTURE ET PARCS RÉGIONAUX

- **En résumé pour notre secteur**
 - **Clients:** accepter et regrouper les clients par occupants d'une même résidence ou de ce qui en tient lieu lors de l'activité, ratios (respect de la distanciation 2m), protocole d'hygiène, conditions d'admission des clientèles.
 - **Employés:** formation des employés en entreprise sont admises si les mesures de distanciation et d'hygiène sont respectées, port du masque de protection et lunette de protection lors d'une intervention à moins de 2 mètres avec un client, respect normes CNESST.
 - **Transport:** diminuer capacité de passagers à 50%, éviter tout contact physique entre les chauffeurs et le public, port du masque pour tous obligatoire, mesure d'hygiène des clients avant d'entrer.



■ GESTION DES RISQUES

Il est de la responsabilité de chaque organisation d'identifier les risques pour l'ensemble de ses services et d'évaluer si le niveau de sécurité est jugé satisfaisant selon les mesures mises en place. Dans la négative, il est préférable de ne pas offrir ce service.

- Favoriser les activités guidées avec des groupes d'occupants d'une même résidence ou de ce qui en tient lieu.
- Minimiser le niveau de difficulté des activités afin d'éviter le plus possible les interventions d'urgence.
- Diminuer des ratios d'encadrement pour respecter la distanciation et minimiser les risques.
- Réduire le nombre de départs pour chaque activité.
- Allonger le temps entre chaque groupe pour assurer une bonne gestion (accueil, équipement, etc.).
- Sensibiliser et informer les clientèles sur les mesures de prévention à respecter face aux risques de la COVID-19.
- Recours aux technologies pour éviter les contacts avec les guides (vidéo de briefing de sécurité, etc.).
- Accroître la quantité et la spécificité de l'information disponible à la clientèle afin de diminuer les risques lors d'activités autoguidées.
- Revoir les plans de mesure d'urgence pour tenir compte des risques de transmission de la COVID-19 afin que les secouristes puissent être adéquatement préparés et équipés.

<https://www.inspq.qc.ca/publications/2996-premiers-soins-travail-covid19>



MESURES SPÉCIFIQUES AUX ACTIVITÉS DE PLEIN AIR

- Elles ont été travaillées avec les fédérations et associations de plein air selon leur champ d'expertise.
- Toutes les organisations sont invitées à adapter les mesures et procédures à leur milieu, tout en respectant les mesures gouvernementales et de la Santé publique ainsi que les mesures du tronc commun.

ACTIVITÉS DE PLEIN AIR

Peu d'ajustements	Ajustements adaptés
<p>TERRESTRE</p> <ul style="list-style-type: none">• Canicross• Cyclotourisme• Kite buggy• Quad• Randonnée équestre• Randonnée pédestre• Vélo de montagne (en sentier et station ski) <p>NAUTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none">• Apnée• Canot camping• Canot- Kayak de mer• Kite surf - Planche à voile• Rabaska• SUP• Surf <p>PARCS RÉGIONAUX</p> <ul style="list-style-type: none">• Stationnement• Hébergement nature et camping• Bloc sanitaire et toilettes sèches• Centre de découverte, boutique, etc.	<p>GRIMPE</p> <ul style="list-style-type: none">• Canyoning• Escalade• Parcours d'aventure• Tyrolienne• Via ferrata <p>NAUTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none">• Kayak de rivière• Luge d'eau• Rafting• Voile• Zodiac <p>TERRESTRE</p> <ul style="list-style-type: none">• Cani-kart

RANDONNÉE PÉDESTRE

- Mettre en place des procédures pour l'accès au sentier et les diffuser aux clientèles;
- Imposer une limite de capacité sur les sentiers à double sens, les sentiers hautement fréquentés et lors de période d'achalandage accru par les moyens proposés suivant:
 - Procéder par réservation.
 - Exiger un enregistrement obligatoire à l'accueil. Si le sentier visé a atteint sa limite de fréquentation, proposer une alternative aux clients.
 - Bloquer des espaces de stationnement par des moyens physiques au début des sentiers afin de respecter la limite ciblée.
 - Mettre en poste un employé ou un bénévole à l'entrée du sentier.
- Lorsque c'est possible, établir un sens unique aux sentiers en boucle;
- Afficher la priorité à l'aller (personne au retour s'écarte) pour les sentiers à sens unique. Attention aux écarts, choisir un endroit sécuritaire et à faible impact sur la végétation;
- Imposer un départ décalé des groupes lorsque possible;
- Fermer tout sentier ou section de sentier si les mesures de distanciation ou d'hygiène sont jugées insatisfaisantes malgré les mesures mises en place.

RANDONNÉE PÉDESTRE

- Prioriser les sorties autoguidées sur les sentiers faciles et intermédiaires, de façon à limiter le risque de contact entre un guide et un groupe.
- Autoriser les groupes d'occupants d'une même résidence ou de ce qui en tient lieu pour les sorties guidées avec un seul guide pour ce groupe.
- Accroître l'information disponible à la clientèle par la signalisation, employé, etc. (les mesures de sécurité, code de bonne conduite, informations sur le niveau de difficulté des sentiers, etc.).

Code conduite des participants:

<https://www.randoquebec.ca/info-covid-19/>



PARC RÉGIONAUX

Les mesures proposées suivantes sont tirées du guide de la Sépaq ou d'ATS (camping Québec). Il est de la responsabilité de l'organisme gestionnaire du parc régional d'évaluer si ces mesures sont aptes à son milieu et qu'elles représentent un niveau de sécurité satisfaisant afin de respecter les mesures gouvernementales et de la Santé publique ainsi que les mesures du tronc commun présentées précédemment. Dans la négative, il est préférable de ne pas offrir ce service.

GESTION DES RISQUES

- Mettre en place une gestion du territoire pour gérer le flux et la quantité de visiteurs sur le territoire (ouverture – fermeture des sentiers de façon à répartir les clientèles, réduction du nombre de places de stationnement, etc.).
- Information accrue pour sensibiliser les visiteurs aux mesures d'hygiène et de distanciation dans les points d'entrées et sur les lieux stratégiques du territoire par de la signalisation ou du personnel.
- Révision des programmes d'activités pour se conformer aux directives de la Santé publique.

STATIONNEMENT

- La baisse de capacité d'un stationnement peut être utilisée comme outil de gestion pour faire respecter la distanciation et la nouvelle capacité d'accueil d'un point de service/lieu (ex plage, accès aux sentiers, etc.).

PARC RÉGIONAUX (SUITE)

HÉBERGEMENT EN NATURE ET CAMPING

GUIDE SANITAIRE [Camping Québec](#)

- Ajustements des normes sanitaires, heures d'arrivée et de départ pour permettre un nettoyage plus accru et durée des séjours.
- Revoir la capacité des hébergements ou sites pour respecter les consignes de la santé publique à propos des groupe d'occupants d'une même résidence ou de ce qui en tient lieu .
- Équipement: literie par la clientèle, révision de la liste de quoi apporter, ensemble de nettoyage disponible, papier essuies main avec une solution de désinfection pour hébergement sans eau courante.

BLOCS SANITAIRES

- Affichage sur les mesures d'hygiène, de distanciation à adopter, capacité d'accueil.
- Ajouter un dispositif pour lavage de mains à l'entrée et obliger les clients à s'en servir.
- Ajouter une barrière physique entre les lavabos (au besoin).
- Augmenter la fréquence de nettoyage des installations (au 2 à 4 heures).

TOILETTES SÈCHES

- Augmenter la fréquence de nettoyage pour les toilettes sèches dans les campings ou autres endroits très fréquentés.
- Prévoir un dispositif de gel désinfectant à l'entrée ou dans les toilettes.
- Pour les toilettes sèches situées dans un endroit plus isolé (ex: dans un sentier), nettoyage 1x/jour lorsque possible et aviser la clientèle qu'elles ne font pas l'objet d'un nettoyage fréquent de la part du personnel et les inciter à se nettoyer les mains avant et après l'utilisation de la toilette. Pour des raisons éthiques et écologiques, même si la fréquence de nettoyage recommandée ne peut être atteinte, il est préférable de ne pas bloquer leur accès.
- Rappelez aux clients que c'est leur responsabilité de choisir d'utiliser ces toilettes et de se laver les mains avec un gel désinfectant personnel à la suite de cette utilisation.

PARC RÉGIONAUX (SUITE)

CENTRE DE DÉCOUVERTE – EXPOSITION - BOUTIQUE – DÉPANNEUR – BOIS – GLACE - ETC.

- Respecter les mesures de la section accueil du tronc commun.

CHIENS

- Limiter les contacts entre les personnes et les animaux d'autres individus ou entre les animaux de différents ménages.
- Garder les chiens en laisse.

■ AUTRES SERVICES

- Se référer aux instances (MAPAQ, Événement attraction Qc, Société de sauvetage...)

SERVICES FERMÉS JUSQU'À NOUVEL ORDRE

- Aire de jeux.
- Offre de jeux, loisirs et documents partagés (jeux carte, babyfoot, etc.).
- Présentoir à dépliants libre service.
- Chaise haute et autre équipement en libre-service pour les enfants.
- Fontaine d'eau - conserver la station de remplissage de bouteille avec une fréquence de désinfection accrue.

CONCLUSION

- Rencontres par secteur d'activité (AEQ et PaRQ) pour répondre à vos questions et échanger sur la mise en place de ces mesures.
- Formations et présentations à venir : CQRHT, fédé, URLS...



MERCİ !

On ne lâche pas! Ç̇a s'en vient!



QUESTIONS ?