

CONSIGNES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ POUR LA RELANCE EN LIEN AVEC LA COVID-19



ASSOCIATION TOURISTIQUE
AUTOCHTONE
DU CANADA

Table des matières

Introduction	3
Avis de non-responsabilité	4
Signalisation et FAQ	5
Consignes opérationnelles générales	13
Transport	20
Hébergement	25
Restaurants, services alimentaires et commerces de détail	30
Attractions	35
Plein air et aventure	38
Rassemblements De Masse Et Événements	43
Ressources supplémentaires	59

Images:

Photo de couverture - **Abenaki Museum** (Québec); 5 - **Kluskap Ridge RV & Campground** (Nouvelle-Écosse); 13 - **Amishk Aboriginal Adventures** (Québec); 20 - **Jasper Tour Company** (Alberta); 25 - **Aurora Village** (Territoires du nord-ouest); 30 - **Ocean House** (Colombie britannique); 35 - **Teslin Tlingit Heritage Centre** (Yukon); 38 - **Sea Wolf Adventures** (Colombie britannique); 43 - **Québec Aboriginal Tourism** (Québec); 59 - **Feast Café Bistro** (Manitoba).

Introduction

Ce document de l'ATAC présente des consignes générales et faciles à suivre en matière de santé et de sécurité à l'intention de nos membres et partenaires. Il vous aidera à bâtir ou à adapter votre plan. Nous avons regroupé les consignes en sections et fourni des liens vers des sites Web officiels canadiens ou internationaux où vous trouverez des informations plus détaillées et à jour.

Important : Assurez-vous que vos plans sont conformes aux réglementations des autorités locales (par exemple : Conseil de bande, municipalité, région), de votre gouvernement provincial/territorial et des services de santé publique. Nous vous recommandons également de les faire examiner par votre conseiller juridique.

En fournissant ces consignes, notre objectif est de vous aider à reprendre vos activités de manière saine et sûre que ce soit pour votre entreprise, vos employés/travailleurs, votre communauté et vos visiteurs. Vous pourrez ainsi offrir vos expériences touristiques autochtones dans un climat de confiance.

Nous comprenons qu'il ne peut y avoir d'approche unique. Tout comme les répercussions de la COVID-19 diffèrent d'une région à l'autre, chaque province et territoire aura ses propres mandats, procédures, normes et exigences. De plus, les Nations autochtones ont leur propre juridiction et peuvent spécifier leurs propres exigences et restrictions en fonction des préoccupations en matière de santé et de sécurité.

Afin d'être efficace dans la prévention de la COVID-19, n'hésitez pas à faire preuve de souplesse et à adapter les politiques et les protocoles à votre contexte. Soyez vigilant pour modifier votre plan d'intervention au besoin.

Avis de non-responsabilité

Les informations contenues dans le présent document ont pour seul but de fournir aux membres ainsi qu'aux partenaires de l'industrie de l'ATAC des conseils de première ligne en matière de santé et de sécurité pendant la phase de réouverture de l'économie.

Les renseignements qui y sont présentés proviennent de sources accessibles au public, y compris d'organismes fédéraux et d'entités gouvernementales, de sociétés membres ainsi que d'associations commerciales et de consultants de premier plan.

Les informations contenues dans les présentes lignes directrices sont de nature générale et ne doivent pas être considérées comme des conseils de nature médicale ou juridique ni comme des conseils en assurance ou des recommandations par des professionnels. Dans tous les cas, veuillez consulter des conseillers professionnels qui connaissent bien votre situation particulière avant de prendre une décision.

Nous avons pris toutes les précautions nécessaires pour veiller à ce que le contenu des présentes lignes directrices soit à jour et exact; toutefois, des erreurs peuvent se produire. L'ATAC n'est aucunement responsable des erreurs ou omissions relatives aux informations contenues dans les présentes lignes directrices. Les renseignements dans le présent document sont fournis tels quels, sans garantie d'exhaustivité, d'exactitude, d'utilité ou de rapidité de diffusion, et sans garantie, expresse ou implicite, de quelque nature que ce soit.

Les auteurs, contributeurs, administrateurs ou toute personne liée à l'ATAC ne seront pas redevables envers vous, ou envers quiconque, quant à votre utilisation des informations contenues dans les présentes lignes directrices ni quant à quelque décision que vous prendrez ou à quelque mesure que vous adopterez en vous appuyant sur ces informations, ni quant à tout dommage direct, indirect, accessoire, particulier, exemplaire, punitif, conséquent ou autre, de quelque nature que ce soit, dans le cadre d'une action recherchant notre responsabilité contractuelle, juridique, délictuelle ou autre relativement à l'utilisation des présentes lignes directrices. Certains liens dans les présentes lignes directrices mènent à des sites gérés par des organisations ou des entités sur lesquelles l'ATAC n'exerce aucun contrôle. Ces liens ne vous sont fournis qu'à des fins de commodité, et l'ATAC ne fera aucune déclaration et n'offrent aucune garantie quant à l'exactitude, à l'utilité, à l'exhaustivité, à la pertinence ou à tout autre aspect des informations présentées sur ces sites.



SIGNALISATION ET FAQ

La signalisation en matière de santé et de sécurité

Pour vous faciliter la tâche, l'ATAC a créé cette signalisation pour que vous puissiez la télécharger et l'imprimer dans votre entreprise :

- ➔ Décals de plancher pour la distanciation physique et le guidage
- ➔ Affiches de distanciation physique
- ➔ Affiches sur le nettoyage et la désinfection des mains
- ➔ Affiches sur les conseils de santé et de sécurité
- ➔ Autocollants de distanciation physique pour les employés
- ➔ Accroche-portes à l'usage des hôteliers
- ➔ Foire aux questions (FAQ) pour les entreprises pour partager avec les employés et les visiteurs

Les fichiers d'impression pour l'ensemble de la signalétique se trouvent à l'adresse suivante :

<https://bit.ly/atac-telecharger>

L'ATAC a également négocié un tarif préférentiel pour l'impression professionnelle si vous souhaitez simplement commander la signalisation et la faire livrer. Notre partenaire d'impression est ColourTime Printing à Vancouver. Ils offrent aux membres de l'ATAC une réduction de 15 % sur leurs prix habituels. Pour plus d'informations, visitez le site :

<https://bit.ly/atac-commandez>

Distanciation physique et Décalques de plancher pour le guidage

Disponibles en diamètres de 12 et 15 pouces, ces décalques autocollants pour le sol sont faciles à appliquer tout en étant durables et lavables. Chaque décalque de sol est disponible dans des variantes claires ou foncées et comporte des empreintes d'animaux comme élément éducatif. Actuellement, les pistes d'animaux disponibles sont les suivantes :

- ➔ Ours noir
- ➔ Original
- ➔ Loup gris
- ➔ Renard roux
- ➔ Lynx
- ➔ Cougar
- ➔ Bœuf musqué
- ➔ Aigle à tête blanche



Il existe également des décalques de guidage au sol en forme de triangle. Ces décalques ont une largeur et une longueur de 12 pouces et sont disponibles en version claire et foncée.



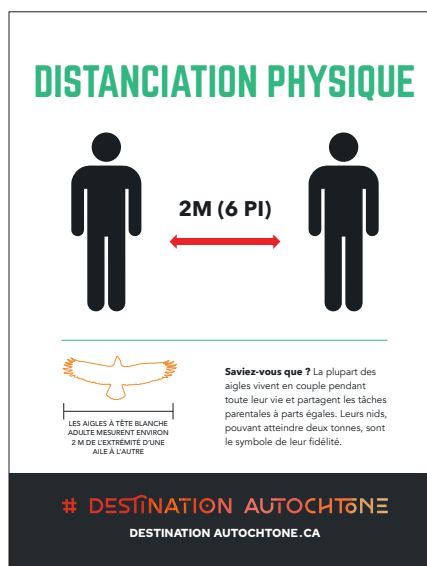
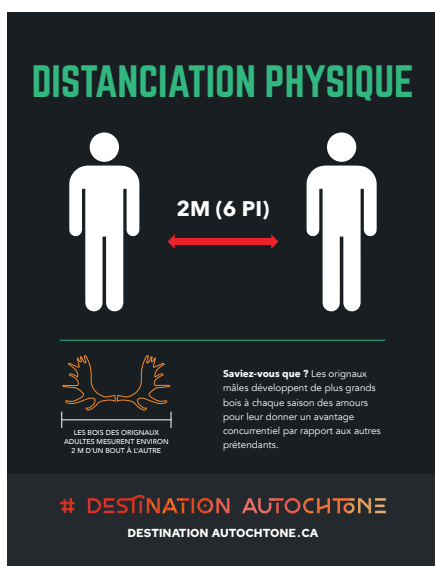
Affiches sur la distanciation physique

Disponibles en 8,5 "x11", 11 "x17" et 24 "x36", nos panneaux de distanciation physique peuvent être imprimés sur du papier ordinaire à l'aide d'une imprimante de bureau ou peuvent être imprimés de manière professionnelle sous forme d'affiches, de décalques de fenêtre ou de signalisation fixe.

Chaque affiche de distanciation physique est disponible dans des variantes claires et foncées et présente des animaux comme élément éducatif. Actuellement, les animaux suivants sont disponibles :

- ➔ Ours noir
- ➔ Orignal
- ➔ Loup gris

- ➔ Cougar
- ➔ Bœuf musqué
- ➔ Aigle à tête blanche



Affiches sur le nettoyage et la désinfection des mains

Disponibles en format 8,5 "x11" et 11 "x17", nos affiches sur le lavage et la désinfection des mains sont disponibles en version claire et foncée et portent sur les méthodes recommandées par le gouvernement.



Affiches sur la santé et la sécurité

Disponibles en format 8,5 "x11" et 11 "x17", nos affiches de santé et de sécurité sont disponibles en version claire et foncée et portent soit sur les recommandations pour les visiteurs, ou sur les recommandations pour les employés.

CONSEILS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ POUR LES VISITEURS

NOUS NOUS ENGAGEONS À ASSURER VOTRE SANTÉ ET SÉCURITÉ, MAIS NOUS NE POUVONS GARANTIR QUE VOUS NE SEREZ PAS EXPOSÉ À LA COVID-19.

Merci de faire votre part

- La distanciation physique est requise en tout temps (2 mètres/6 pieds de distance)
- Le non-respect de la distanciation physique risque de mener à la fermeture de nos installations. Nous vous invitons donc à contribuer à maintenir des distances appropriées
- Les toilettes sur place sont fréquemment désinfectées
- Des désinfectants pour les mains sont disponibles sur place
- Lavez-vous les mains souvent et pendant 20 secondes à chaque fois
- Portez un masque ou un couvre-visage si possible
- Toussez ou éternuez dans un mouchoir jetable ou dans le pli de votre coude
- Évitez de toucher votre visage et les surfaces
- Si vous avez des problèmes de santé sous-jacents, il est recommandé que vous restiez à la maison
- Si vous êtes malade, restez à la maison avec votre famille/groupe
- Si vous présentez des symptômes de la COVID-19 qui se manifeste principalement par une toux persistante, de la fièvre et une détresse respiratoire, il vous sera demandé de rentrer chez vous
- Si vous avez voyagé à l'extérieur du Canada, vous ne serez pas autorisé dans nos locaux tant que vous ne vous êtes isolé pendant au moins 14 jours

Nous sommes tous concernés.

DESTINATION AUTOCHTONE DESTINATION AUTOCHTONE.CA

CONSEILS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ POUR LES EMPLOYÉS

Merci de faire votre part

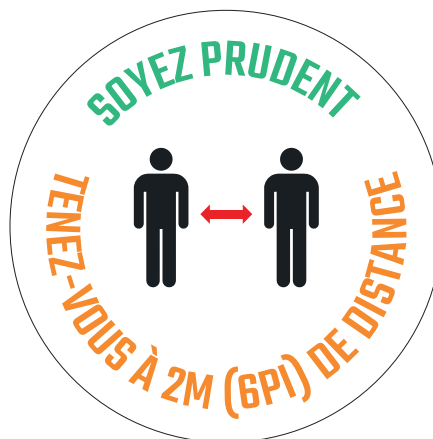
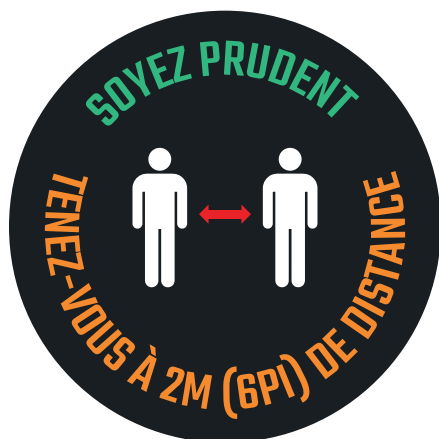
- Pratiquez l'éloignement physique en maintenant une distance de plus de 2 mètres (6 pieds) avec vos collègues et vos clients
- Continuez de suivre toutes les procédures de travail sûres. Si le travail ne peut pas être fait en toute sécurité, vous devez en parler à votre superviseur, à votre comité ou représentant de santé et de sécurité et/ou à votre syndicat
- Restez à la maison si vous êtes malades ou pourriez l'être. Suivez les étapes de l'Agence de la santé publique du Canada pour l'auto-évaluation : [Canada.ca/le-coronavirus](https://canada.ca/le-coronavirus)
- Utilisez de manière proactive des horaires flexibles (p.ex. travaillez à domicile, déplacez-vous pendant les heures creuses) et des congés payés comme les congés de maladie, les vacances et les congés familiaux
- Lavez-vous les mains au début de votre quart de travail, avant de manger ou de boire, après avoir touché des objets communs ou partagés, après être allé aux toilettes, après avoir manipulé de l'argent ou des cartes de débit/crédit, après chaque transaction si un contact a eu lieu et après la fin de votre quart de travail. Enlevez vos bijoux avant de vous laver les mains
- Désinfectez régulièrement les endroits que vous touchez souvent (table, clavier, souris, téléphone, etc.)
- Respectez l'étiquette appropriée : tousser ou éternuer dans un mouchoir jetable ou dans le pli de votre coude et éviter de toucher votre visage sans vous être préalablement lavé les mains
- Évitez tout contact physique avec les autres (p.ex. les poignées de main)
- Utilisez vos propres tasses, cuillères et autres accessoires

Nous sommes tous concernés.

DESTINATION AUTOCHTONE DESTINATION AUTOCHTONE.CA

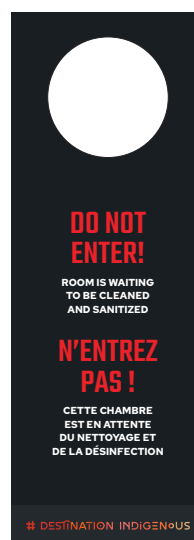
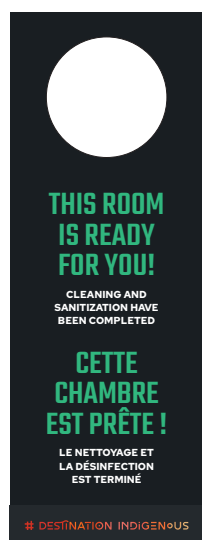
Autocollants de distanciation physique pour les employés

Ces motifs de 2" sont disponibles en version claire ou foncée et sont destinés à être imprimés sous forme d'autocollants temporaires pouvant être appliqués sur les vêtements des employés afin de rappeler aux visiteurs de pratiquer la distanciation physique. Ils peuvent également être imprimés sur des badges réutilisables à dos épinglé ou magnétique.



Accroche-portes à l'usage des hôteliers

Ces accroche-portes bilingues sont destinés aux hôteliers. Elles sont conçues pour se fixer sur une poignée de porte et indiquent l'état de propreté de la chambre.



FAQ

L'ATAC a élaboré une foire aux questions (FAQ) pour les employés couvrant une série de sujets concernant la manière d'interagir et de communiquer avec les visiteurs pendant le rétablissement de la COVID-19. La FAQ est disponible en format PDF et peut être envoyée par courriel aux employés ou être imprimée et déposée dans les locaux du personnel.

La FAQ peut être téléchargée sur le site de l'ATAC :

<https://bit.ly/view-faq>

CONSIGNES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ POUR LA RELANCE EN LIEN AVEC LA COVID-19

Voici une liste des questions fréquemment posées et des situations propres aux entreprises du tourisme autochtone au Canada. Il s'agit d'une ressource à laquelle les membres de l'ATAC et les partenaires de l'industrie peuvent se référer pour leurs communications.

Les grandes lignes en matière de communications :

- Authentique et empathique;
- Véridique;
- Clair et concis;
- En temps opportun.

Comment puis-je communiquer l'importance de la santé et de la sécurité à nos invités/clients?

Vous pouvez partager vos protocoles de santé et de sécurité dès que vous commencez à communiquer avec les clients. Ça peut être en répondant à des requêtes sur le Web ou au téléphone, en les publiant sur vos sites Web ou médias sociaux, à la réservation et à l'arrivée des clients sur votre propriété.

Attentes des invités/clients :

Nous nous engageons à assurer votre santé et sécurité, mais nous ne pouvons garantir que vous ne serez pas exposé à la COVID-19. Merci de faire votre part :

- La distanciation physique est requise en tout temps (2 mètres/6 pieds de distance);
- Le non-respect de la distanciation physique risque de mener à la fermeture de nos installations. Nous vous invitons donc à contribuer à maintenir des distances appropriées;
- Les toilettes sur place sont fréquemment désinfectées;
- Des désinfectants pour les mains sont disponibles sur place;
- Lavez-vous les mains souvent et pendant 20 secondes à chaque fois;
- Portez un masque ou un couvre-visage si possible;
- Toussez ou éternuez dans un mouchoir jetable ou dans le pli de votre coude;
- Évitez de toucher votre visage et les surfaces;
- Si vous avez des problèmes de santé sous-jacents, il est recommandé que vous restiez à la maison;
- Si vous êtes malade, restez à la maison avec votre famille/groupe;
- Si vous présentez des symptômes de la COVID-19 qui se manifeste principalement par une toux persistante, de la fièvre et une détresse respiratoire, il vous sera demandé de rentrer chez vous;
- Si vous avez voyagé à l'extérieur du Canada, vous ne serez pas autorisé dans nos locaux tant que vous ne vous êtes pas isolé pendant au moins 14 jours.

Sur place :

- Personnel et panneaux délivrant un message de bienvenue;
- Détails sur l'environnement opérationnel actuel (p.ex. directives des autorités de santé locales, provinciales/territoriales qui s'appliquent);
- Un aperçu des efforts que vous déployez pour assurer la santé et la sécurité de tous :
 - » Pour la santé et la sécurité de notre communauté, de notre personnel et de nos clients, nous avons mis en place un processus de nettoyage et de désinfection amélioré qui respecte les directives des autorités de santé publique;
 - » Nous avons installé des désinfectants pour les mains à des endroits clés;
 - » Du savon et des serviettes jetables sont à disposition dans les toilettes qui affichent des panneaux sur les bonnes techniques de lavage des mains;
 - » Nous avons aménagé notre espace pour permettre la distanciation physique et affiché des panneaux pour des rappels utiles;
 - » Le personnel et les clients font leur part en restant à la maison s'ils sont malades ou ont la COVID-19.



INDIGENOUS
TOURISM ASSOCIATION OF CANADA

ASSOCIATION TOURISTIQUE
AUTOCHTONE
DU CANADA

IndigenousTourism.ca/corporate/fr



CONSIGNES OPÉRATIONNELLES GÉNÉRALES

Aperçu

Selon les renseignements disponibles, on estime que les coronavirus peuvent survivre sur des surfaces dures de 24 heures à plusieurs jours. Les coronavirus peuvent infecter une personne qui touche une zone infectée, puis qui se touche la bouche, le nez ou les yeux avant de se laver les mains. Le lavage des mains et l'hygiène respiratoire sont des moyens importants pour interrompre cette transmission

- ➔ Si vous avez voyagé à l'étranger au cours des 14 derniers jours, vous devez vous mettre en isolement;
- ➔ Vous devez vous isoler et rester chez vous et encourager votre famille à ne pas sortir si vous avez une toux légère ou de la fièvre (37,3 C ou plus) et/ou une détresse respiratoire (mal de gorge, toux, difficulté à respirer, mal de tête, douleur musculaire, fatigue);
- ➔ Maintenez en tout temps une distance de 2 mètres (6 pieds) avec les autres à l'extérieur de votre groupe et portez un masque facial si vous ne pouvez pas maintenir cette distance;
- ➔ Lavez-vous les mains régulièrement et à chaque fois qu'elles sont sales :
 - » Les mains doivent être lavées à l'eau chaude et au savon pendant au moins 20 secondes. Pour le séchage des mains, il est préférable d'utiliser des serviettes en papier jetables;
 - » En l'absence de savon et d'eau, un désinfectant pour les mains à base d'alcool peut être utilisé comme mesure temporaire jusqu'à ce que le lavage des mains puisse être effectué. Un désinfectant à base d'alcool à lui seul ne doit pas être utilisé sur des mains visiblement sales. Utilisez des lingettes pour enlever la saleté, puis utilisez le désinfectant à base d'alcool.
- ➔ Quand vous toussiez ou éternuez, vous devez :
 - » tousser ou éternuer dans un mouchoir en papier ou dans le pli de votre coude, et non dans vos mains;
 - » jeter les mouchoirs utilisés le plus rapidement possible dans une poubelle doublée d'un sac, puis vous laver ou désinfecter les mains pendant 20 secondes
- ➔ Évitez de vous toucher les yeux, le nez et la bouche avant de vous être lavé les mains;
- ➔ Évitez de toucher des surfaces;

➔ Le nettoyage est une première étape essentielle pour désinfecter les surfaces infectées. Voici les consignes à suivre :

- » Utilisez des équipements de protection individuelle conformément au protocole de santé et de sécurité de l'opérateur;
- » Mettez des gants jetables et imperméables. Évitez tout contact des mains avec le visage, en particulier le nez et les yeux;
- » Pour le nettoyage et la désinfection de routine, et pour les zones potentiellement contaminées par la COVID-19, on recommande d'utiliser un désinfectant pour surfaces dures autorisé par Santé Canada. Pour obtenir une liste des désinfectants pour surfaces dures à utiliser contre le coronavirus (COVID-19), veuillez consulter le site Web de Santé Canada;
- » Suivez les instructions du fabricant concernant les taux de dilution recommandés, les temps de contact et les conditions spécifiques à la surface;
- » Évitez l'eau de Javel, sauf sur les plastiques simples;
- » N'utilisez pas de solvants;
- » Essuyez ce que vous avez appliqué; ne laissez pas de produits chimiques sur les surfaces;
- » Utilisez des chiffons jetables;
- » Utilisez des serviettes en papier et des matériaux absorbants;
- » Utilisez des sacs, étiquettes et rubans adhésifs pour l'élimination des déchets

Employeurs

➔ Maintenez une distanciation suffisante :

- » Interdisez des rassemblements de 50 personnes ou plus;
- » Minimisez les déplacements professionnels nationaux et internationaux;
- » Assurez-vous que les employés se tiennent à 2 mètres (6 pieds) l'un de l'autre (à au moins 1 mètre) en utilisant l'espace disponible ou en changeant l'orientation des écrans, des bureaux ou d'autres surfaces de travail;
- » Demandez aux employés de s'asseoir en rangées ou en zigzag dans de grands espaces comme la cafétéria ou installez des séparateurs transparents entre les sièges;
- » Les employés qui présentent des symptômes de la COVID-19 doivent s'isoler pendant au moins 10 jours (ou 14 jours s'ils rentrent au Canada)

➔ Hygiène sur le lieu de travail :

- » Nettoyez et désinfectez régulièrement les surfaces touchées fréquemment;
- » Formez et informez les employés sur les bonnes habitudes de lavage des mains (l'utilisation d'un désinfectant pour les mains), les règles à appliquer quand ils toussent ou éternuent et sur d'autres pratiques d'hygiène;
- » Offrez et distribuez des masques et d'autres produits d'hygiène en fonction des besoins du lieu de travail.

➔ Respectez la distanciation physique mais maintenez les liens sociaux :

- » Minimisez les activités en dehors du travail, les sorties et les cinq à sept afin que les gens puissent rentrer directement chez eux après le travail;
- » Demandez aux employés de ne pas utiliser le même espace commun;
- » Utilisez des salles de réunions de fortune pour accueillir des visiteurs en fonction des besoins du lieu de travail.

➔ Offrez du soutien :

- » Encouragez les employés qui ne se sentent pas bien à rester chez eux;
- » Si possible, offrez une flexibilité au niveau des heures de travail ou la possibilité de travailler à distance;
- » Formez vos employés à ce qu'ils soient polyvalents pour que plus d'une personne peut effectuer une tâche. RH Tourisme Canada offre de la formation en ligne Emerit gratuite : <http://emerit.ca/fr/formationgratuite>;
- » Désignez un point de contact pour toute question ou préoccupation (et assurez-vous que cette personne est bien outillée pour ce rôle);
- » Offrez des alternatives aux employés courant un risque plus élevé (**p.ex.** exécuter des tâches loin du public);
- » Offrez des ressources en santé mentale et des programmes d'aide aux employés (PAE).

Employés, travailleurs

- ➔ Pratiquez l'éloignement physique en maintenant une distance de plus de 2 mètres (6 pieds) avec vos collègues et vos clients;
- ➔ Continuer de suivre toutes les procédures de travail sûres. Si le travail ne peut pas être fait en toute sécurité, vous devez en parler à votre superviseur, à votre comité ou représentant de santé et de sécurité et/ou à votre syndicat;
- ➔ Restez à la maison si vous êtes malades ou pourriez l'être. Suivez les étapes de l'Agence de la santé publique du Canada pour l'auto-évaluation : <https://www.canada.ca/le-coronavirus>;
- ➔ Utilisez de manière proactive des horaires flexibles (p.ex. travaillez à domicile, déplacez-vous pendant les heures creuses) et des congés payés comme les congés de maladie, les vacances et les congés familiaux;
- ➔ Lavez-vous les mains au début de votre quart de travail, avant de manger ou de boire, après avoir touché des objets communs ou partagés, après être allé aux toilettes, après avoir manipulé de l'argent ou des cartes de débit/crédit, après chaque transaction si un contact a eu lieu et après la fin de votre quart de travail. Enlevez vos bijoux avant de vous laver les mains;
- ➔ Désinfectez régulièrement les endroits que vous touchez souvent (table, clavier, souris, téléphone, etc.);
- ➔ Respectez l'étiquette appropriée : tousssez ou éternuez dans un mouchoir jetable ou dans le pli de votre coude et évitez de toucher votre visage sans vous être préalablement lavé les mains;
- ➔ Évitez tout contact physique avec les autres (p.ex. les poignées de main);
- ➔ Utilisez vos propres tasse, cuillères et autres accessoires.
- ➔ Respectez la distanciation physique mais maintenez les liens sociaux :
 - » Évitez les cinq à sept, les activités de clubs et d'autre événements en petits groupes; rentrez chez vous tôt après le travail;
 - » Plusieurs personnes ne devraient pas occuper la salle de pause à la fois.

Réunions

Principes généraux

- ➔ Privilégiez les vidéoconférences et les appels téléphoniques autant que possible;
- ➔ Assurez-vous que les réunions en personne ont lieu dans des espaces ventilés où les employés peuvent respecter la distanciation physique;
- ➔ Limitez au minimum le nombre de participants aux réunions; maximiser l'efficacité afin de réduire la durée de vos réunions;
- ➔ Suivez ces lignes directrices lors de la tenue de réunions en personne :
 - » Informez les participants qu'ils doivent s'abstenir d'assister à la réunion s'ils ont voyagé à l'étranger au cours des 14 derniers jours ou s'ils sont malades;
 - » L'organisateur de la réunion doit vérifier si les participants ont de la fièvre ou des problèmes respiratoires et s'assurer que ceux qui présentent des symptômes ne participent pas à la réunion;
 - » Abstenez-vous de tout contact physique, comme les poignées de main, avant ou après la réunion;
 - » Assurez-vous que du désinfectant pour les mains est facilement disponible dans la salle de réunion afin que les participants puissent l'utiliser fréquemment;
 - » Prévoyez un espace spacieux et bien aéré pour la réunion et assurez-vous de bien le ventiler avant la tenue de la réunion;
 - » Faites une pause toutes les heures pour aérer l'espace en ouvrant les portes et les fenêtres;
 - » Maintenez une distance de deux mètres entre chaque participant (au moins un mètre). Si cela n'est pas possible, abstenez-vous de vous rencontrer en personne. Si la réunion est nécessaire, assurez-vous que chaque participant porte un masque, même lorsqu'il parle;
 - » Le port du masque est laissé à la discrétion des participants si les mesures de ventilation et de distanciation peuvent être mises en œuvre.

Invités, Visiteurs, Clients

Adoptez une approche proactive et communiquez aux clients, avant et à leur arrivée, les méthodes déployées pour leur sécurité et celle des employés. Envisagez des campagnes de communication sur les mesures de sécurité mises en place.

- ➔ Communiquez les nouvelles procédures opérationnelles aux clients avant leur arrivée. Vous pouvez le faire via votre site Web, par courriel, au moyen de courtes vidéos, de photos ou des réseaux sociaux afin d'établir les attentes et de susciter la confiance. Ces communications incluront :
 - » un message de bienvenue dans les locaux;
 - » des précisions sur l'environnement opérationnel actuel (p. ex. les lignes directrices locales, provinciales/territoriales qui s'appliquent en matière de santé);
 - » un aperçu de tous les efforts que vous déployez pour assurer la santé et la sécurité des clients;
 - » les éléments qui répondent aux attentes des clients;
 - » l'identification des symptômes de la COVID-19 et un message qui demande au client de revenir un autre jour si un membre de son groupe présente ces symptômes;
 - » les lignes directrices sur le port du masque/couvre-visage pour les employés et les clients s'ils ne peuvent pas se tenir à 2 mètres des autres;
 - » les limites de capacité facilitant la distanciation sociale (maximum de 50 personnes);
 - » les protocoles améliorés en matière de nettoyage et de désinfection;
 - » l'utilisation de contrôles de température ou de caméras à balayage thermique (si nécessaire).
- ➔ Tenez compte de l'importance d'avertir les clients (**p.ex.** en affichant des panneaux) du risque de contracter la COVID-19 dans tout espace public;
- ➔ Des panneaux avec des rappels sur la santé et l'hygiène doivent être visibles dans toute la propriété;
- ➔ Des panneaux doivent être placés pour rappeler aux clients les exigences de distanciation physique;
- ➔ Des panneaux doivent être placés dans les toilettes et dans toutes les installations pour rappeler aux clients les bonnes techniques de lavage des mains;
- ➔ Veillez à ce que l'équipe de nettoyage/désinfection soit bien visible pour rassurer les clients;
- ➔ Envisagez une ligne de signalement pour les clients (numéro de téléphone) ou intégrez la fonctionnalité dans une application pour leur permettre de signaler des problèmes de santé, de sécurité ou de propreté à la direction en temps opportun.

TRANSPORT

*CONDUCTEURS DE VÉHICULES AÉRIENS,
MARINS ET COMMERCIAUX*



Enchaînement recommandé

Étape 1. Processus pour l'avis et processus de confirmation

On recommande de mettre en œuvre ces processus le plus rapidement possible, par exemple lorsque les voyageurs réservent un transport et/ou, au plus tard, lorsqu'ils s'enregistrent en ligne ou en personne.

- ➔ **LES EXPLOITANTS** doivent informer tous les passagers étrangers qu'ils pourraient se voir interdire l'entrée au Canada aux termes d'un des différents arrêtés d'urgence mis en œuvre conformément à la Loi sur la quarantaine.
- ➔ **Les EXPLOITANTS** doivent informer tous les passagers de ce qui suit :
 - » les passagers doivent avoir un couvre-visage ou un masque en leur possession avant de monter à bord;
 - » les passagers doivent porter un masque en tout temps durant le transport lorsqu'ils ne peuvent être à une distance de plus de deux mètres de toute autre personne, à moins qu'il ne s'agisse d'un occupant de la même maison d'habitation ou de ce qui en tient lieu;
 - » les passagers doivent respecter les instructions des membres d'équipage à l'égard du port de couvre-visage et de masques.

En plus des exigences prévues par l'Arrêté d'urgence, Transports Canada demande aux exploitants d'aviser tous les passagers que certains territoires/provinces exigent des plans d'auto-isollement, lesquels doivent être présentés et examinés par les autorités compétentes avant que les voyageurs puissent être autorisés à retourner à la maison.

- ➔ **LES PASSAGERS** doivent confirmer qu'ils ont un couvre-visage ou un masque en leur possession

Étape 2. Vérification de l'état de santé et du port de couvre-visage ou de masques (Questions)

On recommande d'effectuer cette vérification lors du processus d'enregistrement en ligne ou en personne à l'aéroport/au port :

- ➔ **LES EXPLOITANTS** doivent poser aux passagers des questions de vérification de l'état de santé, des questions additionnelles ainsi que des questions afin de déterminer s'ils disposent d'un couvre-visage ou d'un masque;
- ➔ **LES PASSAGERS** doivent répondre à toutes les questions de vérification de l'état de santé, y compris les questions additionnelles, et doivent confirmer qu'ils disposent d'un couvre-visage ou d'un masque.

Étape 3. Observations

Ces observations doivent être effectuées durant le processus d'embarquement (Voir la page Vérification de l'état de santé et du port de couvre-visage ou de masques) :

- ➔ **LES EXPLOITANTS** doivent observer si les passagers qui montent à bord de l'avion/ l'embarcation présentent des symptômes de la COVID-19;
- ➔ **LES EXPLOITANTS** doivent s'assurer que tous les passagers qui montent à bord de l'avion/ l'embarcation disposent d'un couvre-visage ou d'un masque.

Étape 4. En cours de transport

Ces mesures doivent être prises au besoin et conformément à Transports Canada :

- ➔ **LES EXPLOITANTS** doivent exiger que les passagers portent un masque durant le transport lorsqu'ils ne peuvent être à une distance de plus de deux mètres de toute autre personne, à moins qu'il ne s'agisse d'un occupant de la même maison d'habitation;
- ➔ **LES EXPLOITANTS** doivent aussi lire l'annonce lors du transport avant d'arriver au Canada (Voir les liens ci-dessous pour des exemples de messages)

Conseils généraux pour protéger les pilotes et les conducteurs

LES EXPLOITANTS doivent communiquer les recommandations et les mises à jour en matière de santé publique aux conducteurs en temps utile.

Avant chaque voyage

- ➔ Les pilotes et conducteurs doivent surveiller leur état de santé avant de commencer un voyage. Si un pilote/chauffeur présente des symptômes, même s'il s'agit d'une légère toux ou fièvre, il doit rester chez lui et en informer son employeur afin que des mesures soient prises pour protéger ses collègues;
- ➔ Assurez-vous que l'intérieur des cabines/véhicules est propre et hygiénique en essuyant les surfaces avec un désinfectant;
- ➔ Les surfaces à contact élevé dans les cabines/véhicules qui doivent être nettoyées régulièrement comprennent, entre autres :
 - » clés ou clés détachables;
 - » poignées de porte intérieures et extérieures; rampes de porte intérieure, coussinets et accoudoirs;
 - » volant;
 - » levier de vitesse et console;
 - » tableau de bord;
 - » interrupteurs électriques pour les fenêtres et les portes;
 - » boutons de radio et de contrôle de la climatisation;
 - » clignotants et commande d'essuie-glace;
 - » siège et réglage du siège;
 - » écran tactile;
 - » toutes les autres pièces couramment utilisées et qui peuvent avoir été touchées (boîte à gants, capot, coffre, poignées de porte de panneaux de camionnette, poignée du hayon, aires de repos, par exemple).
- ➔ Jetez les vêtements de nettoyage, les chiffons de désinfection, les gants jetables et tout autre article qui a été en contact avec les sécrétions des voies respiratoires dans un sac à déchets;
- ➔ Lavez-vous les mains lorsque vous avez terminé en utilisant les bonnes techniques de lavage des mains

Pendant le voyage

- Les conducteurs doivent se laver fréquemment les mains. Voir la section 1 pour les instructions;
- Les conducteurs doivent prendre des précautions, comme se couvrir les mains lorsqu'ils utilisent la pompe à essence, touchent les poignées de porte des stations-service ou manipulent tout produit automobile/marin qui pourrait être nécessaire lors de l'entretien du véhicule, si cela est possible. Si ce n'est pas possible, les conducteurs doivent se laver les mains ou appliquer un désinfectant pour les mains immédiatement après, si possible;
- Les conducteurs doivent garder une distance appropriée entre eux et les autres et éviter tout contact physique direct (y compris les poignées de main). Cela inclut le contact avec les clients, le personnel d'accueil, les personnes aux points d'embarquement et de débarquement et aux aires de repos

À la fin du voyage

- Répétez la procédure de nettoyage en profondeur des surfaces à haut contact avec des désinfectants appropriés, comme décrit ci-dessus;
- Les conducteurs qui commencent à ressentir des symptômes après avoir terminé un voyage devraient rester chez eux, s'isoler et en informer leur employeur afin que des mesures supplémentaires puissent être prises pour protéger leurs collègues et les autres conducteurs qui utilisent le véhicule;
- Bien que les conducteurs de véhicules commerciaux soient exemptés de l'obligation de quarantaine de 14 jours à des fins commerciales, lorsqu'ils ne sont pas en service, ils doivent se conformer aux recommandations des autorités locales et nationales de santé publique, notamment les recommandations relatives à la distanciation sociale.

Ressources additionnelles

- **Transport aérien** : www.tc.gc.ca/fr/initiatives/covid-19-mesures-mises-a-jour-lignes-directrices-tc/covid-19-document-orientation-transporteurs-aeriens-gestion-voyageurs-procedure-enregistrement-aeroports-internationaux.html
- **Conseils pour les équipages aériens et le personnel au sol** : https://www.ccohs.ca/images/products/pandemiccovid19/pdf/airline_ground_crews.pdf
- **Véhicules marins** : <https://www.tc.gc.ca/fr/initiatives/covid-19-mesures-mises-a-jour-lignes-directrices-tc/covid-19-document-orientation-intention-navires-passagers-operateurs-traversiers.html>
- **Exploitants de véhicules commerciaux** : <https://www.tc.gc.ca/fra/securiteautomobile/lignes-directrices-federales-assurer-securite-conducteurs-limiter-propagation-covid-19-exploitation-vehicules.html>

HÉBERGEMENT

*HÔTELS, CENTRES DE VILLÉGIATURE, GÎTES, CHALETs,
CHAMBRES D'HÔTES, CONDOS, PARCS DE VR ET CAMPING*



Aperçu

L'Association des hôtels du Canada et l'American Hotel & Lodging Association proposent une approche nord-américaine des meilleures pratiques.

Les protocoles de sécurité améliorés qui viennent renforcer les normes existantes afin de permettre aux hôtels de s'adapter à la nouvelle réalité de la COVID-19 sont disponibles ici : www.hacsafestay.com.

Santé des clients et des employés

Voir la section 1 pour les consignes opérationnelles générales.

- General Managers should coordinate with local health authorities if a guest has contracted COVID-19
- Les directeurs généraux doivent coordonner des mesures avec les autorités locales de la santé si un invité est atteint de la COVID-19;
- Ne faites pas de suppositions au sujet de la santé des clients;
- Il faut rappeler aux clients en isolement volontaire d'informer immédiatement le personnel ou les autorités locales de la santé s'ils présentent des symptômes;
- Si un employé est atteint de la COVID-19, il doit rapidement coordonner des mesures avec les autorités locales de la santé;
- Les employés peuvent porter un masque;
- Soyez au courant des risques possibles liés au port d'un masque;
- Passez en revue la politique d'annulation de votre entreprise.

Ressources additionnelles

- **Information À L'intention Des Hôteliers** : <https://fr.hac-covid.com/information-for-hotels>
- **FAQ** : <http://www.hotelassociation.ca/wp-content/uploads/2020/03/FAQ-FR-1.pdf>

Lignes directrices temporaires pour les opérations modifiées en raison de la COVID-19

Commencez à mettre en œuvre ces changements opérationnels pour aider à prévenir la propagation des maladies infectieuses.

- Éliminez les buffets « facultatifs » et évitez le libre-service dans le salon de conciergerie;
- Veillez à ce que tous les hôtels puissent appliquer la norme de nettoyage des lits de façon uniforme;
- Éliminez les verres non jetables dans les chambres; remplacez-les par des substituts jetables dans les chambres et dans les coins salons;
- Éliminez les cafetières dans les chambres; passez à l'offre de cafetières/théières sur demande. Assurez-vous de les désinfecter après leur utilisation et remplacez-les pendant le nettoyage de la chambre;
- Enlevez les commodités non essentielles des chambres et des coins salons (y compris les magazines, les oreillers décoratifs, les couvre-lits, les fleurs, les stylos, le papier, les articles de bureau non fixés) afin de réduire au minimum les zones d'exposition possibles et de concentrer le nettoyage sur les éléments essentiels;
- Éliminez les collations « non emballées » (retirez les plats à bonbons, les jarres à biscuits, tous les fruits qui ne doivent pas être pelés avant de les manger);
- Augmentez la fréquence et la visibilité du nettoyage et de la désinfection dans les boutiques, les aires de restauration et les coins salons;
- Exigez à tous les membres du personnel chargé du service et de la préparation des aliments et des breuvages de porter des gants en tout temps. Assurez-vous que les gants sont changés et jetés conformément aux directives du service de santé;
- Entreposez les fruits et les condiments du bar dans des contenants couverts en tout temps; Manipulez-les seulement avec les ustensiles appropriés qui sont désinfectés toutes les 30 minutes; Déplacez-les pour les couper ou les trancher sur commande à l'aide de gants;
- Réduisez la quantité de verres rangés sur les barres ou à côté des sièges du bar. Mesure privilégiée : Rincez les verres dans un « rinceur » à verres avant de préparer les breuvages;
- Gestion des événements – Éliminez le service aux buffets pour la clientèle. Remplacez-le par des postes à préposé ou de petites portions à assiettes individuelles;
- Éliminez les aliments périssables des commodités VIP. Remplacez-les par des chocolats en boîte, des bonbons, des biscuits, des mélanges de noix scellés ou en sac, etc.;
- Désinfectez les clés ou cartes des clients avant de les leur présenter.

Parcs de VR et camping

- ➔ Respectez toutes les lois provinciales/territoriales et locales qui peuvent s'appliquer à votre activité d'hébergement, incluant les restrictions en matière de santé, de sécurité et de voyage :
 - » Nous nous attendons à ce que vous ne repreniez vos activités d'hébergement qu'après la levée des restrictions pertinentes. Celles-ci peuvent inclure des directives de refuge sur place, des restrictions de voyages non essentiels ou des interdictions de location à court terme. Assurez-vous également de suivre les directives de sécurité de vos services de santé locaux et régionaux, car les impacts du virus varient selon la région.
- ➔ Nettoyez et désinfectez votre propriété avec un désinfectant certifié efficace contre la COVID-19 avant et après tous les séjours :
 - » Nettoyez avec du savon et de l'eau, puis utilisez un désinfectant certifié pour aider à réduire les risques. Assurez-vous que toutes les commodités partagées sont soigneusement nettoyées entre les utilisations par différents groupes. Selon le CDC aux États-Unis, un nettoyage de routine normal suffit généralement pour les zones extérieures. Une désinfection n'est pas nécessaire pour ces zones-là.
- ➔ Ajustez l'espace entre les sites ou réduisez l'occupation de votre propriété pour assurer une distanciation physique appropriée :
 - » Respectez la distanciation physique en gardant au moins 2 à 4 mètres (6 à 12 pieds) entre les campeurs. Créez des indicateurs d'espacement très visibles pour aider les clients à maintenir la distanciation entre les sites et dans les salles de bain, les cuisines et les autres installations partagées;
 - » Il doit y avoir une distance de 30 pieds entre les VR
- ➔ Considérations pour le camping :
 - » Les clients qui présentent des symptômes de la COVID-19 se verront refuser l'accès au parc. Il leur sera demandé de revenir quand ils se sentiront mieux (Voir la section 1 sur les consignes opérationnelles générales pour plus de détails);
 - » Si vous avez autorisé des clients sur votre propriété à se mettre en quarantaine, veuillez consulter ce guide pour des instructions détaillées : <https://248kuz398nlt2tn7ov2ddt9f-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2020/04/Coronavirus-Response-1-1.pdf>;
 - » Si un invité se voit refuser une réservation pour des raisons de quarantaine volontaire, il est possible qu'il puisse s'inscrire dans un autre établissement sans révéler sa situation.
- ➔ Que puis-je faire pour réduire le risque d'infection dans les zones communes?
 - » Afin de réduire le risque de contamination, les terrains de camping doivent envisager de modifier la façon de fournir des services;
 - » Les terrains de camping devraient limiter l'accès aux espaces communs considérés comme des zones contagieuses à contact élevé, comme les piscines, les centres de conditionnement physique et autres aires de rassemblement récréatif;
 - » Discutez avec votre équipe à propos du changement des heures des services de restauration, des épiceries/dépanneurs et d'autres services en fonction de l'occupation;

- » Le service de restauration ne peut être offert qu'en formule à emporter ou à se faire livrer. Pour les services en salle à manger, veuillez consulter la section 3 sur les restaurants et les services alimentaires);
- » Après le départ de chaque client de votre parc, désinfectez les clés ou cartes d'accès de sécurité/portails utilisés avec un désinfectant au peroxyde selon le protocole établi (Voir la section 1 sur les consignes opérationnelles générales);
- » Renforcez les protocoles dans les installations de toilettes, de buanderie, et de douche : En plus de vos protocoles de conciergerie habituels, il serait prudent de mettre en œuvre des mesures améliorées, y compris faire un nettoyage plus fréquent des installations, offrir un accès individuel aux clients durant une tranche horaire définie et fournir des produits désinfectants (**p.ex.** des lingettes jetables) aux clients à utiliser sur les poignées de porte, les poignées de douche, les boutons de la machine à laver et les autres zones à contact élevé

➔ Volumes élevés au moment de l'inscription/du départ :

- » Il est recommandé que les terrains de camping évitent des attroupements aux heures d'inscription/de départ en allouant des tranches ou plages horaires spécifiques à chaque campeur pour traiter les paiements et avoir les communications nécessaires avec le personnel;
- » Il est important de limiter le contact avec des objets partagés comme les stylos, les tablettes et les autres fournitures, ainsi que de désinfecter régulièrement les claviers NIP et les autres objets au guichet de réception.

➔ Protocoles quotidiens améliorés :

- » Les mesures fondamentales de la plus haute importance seront bien sûr des protocoles de conciergerie améliorés, mais il est également nécessaire de tenir compte des implications de la réduction des activités (liée à la réduction du personnel ou à l'atténuation de la propagation de l'infection) et des nombreux besoins des clients qui risquent de tomber malades sur votre propriété;
- » L'accès aux services d'urgence et essentiels restera vital tout au long de la saison de camping. Assurez-vous de communiquer régulièrement toutes les modifications et exigences quant à votre politique à votre équipe.

➔ Annulations et remboursements :

- » Les terrains de camping sont en train de mettre en place des politiques et des plans pour traiter les annulations inévitables des réservations;
- » Certains parcs utilisent un délai pour renoncer aux frais d'annulation. Il y en a qui offrent des remboursements complets avec tous les frais annulés, quel que soit le délai, alors que d'autres utilisent leur processus d'annulation standard;
- » Quelles que soient les conditions d'annulation que vous avez choisies, il est important qu'elles soient clairement affichées sur votre site Web et dans toutes les communications relatives au terrain de camping avec les clients.

Ressources additionnelles

- ➔ Des mises à jour sur la COVID-19 sont disponibles en ligne à : <https://ccrv.ca/wp-content/uploads/2020/04/Coronavirus-Response-1-1.pdf>

RESTAURANTS, SERVICES ALIMENTAIRES ET COMMERCES DE DÉTAIL



Assainissement du restaurant/magasin. En plus des pratiques liées à la salubrité des aliments

- ➔ Utilisez un désinfectant ou de l'eau de Javel pour détruire ou inactiver le virus :
 - » Si les produits de nettoyage désinfectants à usage domestique ou commercial ne sont pas accessibles, les surfaces dures peuvent être désinfectées à l'aide d'une solution de 5 ml d'eau de Javel (concentration d'hypochlorite de sodium de 5 %) et de 250 ml d'eau. Assurez-vous que la solution est en contact avec la surface pour 1 minute;
 - » Si les liquides ne risquent pas de les endommager, désinfectez les appareils électroniques fréquemment touchés (p. ex. écrans tactiles, claviers NIP, claviers d'ordinateur) avec des lingettes désinfectantes ou imbibées d'alcool.
- ➔ Portez un équipement de protection individuelle (EPI) approprié, comme des gants adaptés au produit de nettoyage;
- ➔ Utilisez un chiffon réservé au nettoyage;
- ➔ Passez un chiffon sur les surfaces de façon qu'elles soient encore humides après le nettoyage;
- ➔ Assurez-vous que les travailleurs soient au courant des risques, reçoivent une formation, comprennent les mesures de sécurité relatives à toutes les méthodes de nettoyage et connaissent l'EPI requis;
- ➔ Assurez-vous que les toilettes sont nettoyées fréquemment, qu'elles ont l'eau courante et qu'elles sont pourvues de savon, de serviettes de papier et d'une poubelle doublée d'un sac de plastique. Si les mains sont visiblement sales, il faut les laver avec de l'eau et du savon;
- ➔ Prévoyez des désinfectants pour les mains à l'entrée, à la sortie, au comptoir de service et à tout autre point de contact avec les clients;
- ➔ Nettoyez les espaces communs, comme les toilettes et les coins-repas, au moins une fois par jour, et plus souvent pour les zones à forte fréquentation et les surfaces de contact;
- ➔ Nettoyez les tables, les chaises, les surfaces de repas (plateaux) après chaque utilisation par les clients;
- ➔ Portez une attention particulière aux surfaces fréquemment touchées et partagées, comme les plateaux, les portes, les poignées, les mains courantes, les poubelles et bacs de recyclage, les comptoirs, les écrans tactiles, les claviers NIP, les tiroirs-caisses et coffres-caisses, ainsi que le matériel de bureau fréquemment utilisé (stylos, outils, téléphones, radios, clavier, souris, etc.). Utilisez de l'alcool ou des lingettes désinfectantes pour désinfecter ces surfaces;

- Jetez les mouchoirs, les lingettes, les gants et autre matériel de nettoyage dans une poubelle doublée d'un sac de plastique après usage;
- Utilisez des gants jetables lorsque vous manipulez les ordures;
- Veillez à ce que les températures de lavage et de rinçage du lave-vaisselle soient correctement réglées et à ce que les détergents et les désinfectants appropriés soient utilisés.

Gestion du personnel

- Demandez à tous les travailleurs de signer le registre à leur arrivée au travail. N'autorisez aucun employé malade ou qui pourrait l'être sur place. Assurez-vous qu'ils retournent ou restent à la maison;
- Étalez les heures de début du travail ou réduisez au minimum les contacts au moment de la signature à l'arrivée. Demandez au superviseur de signer pour les personnes (ou fournissez des stylos distincts), ou demandez aux gens d'envoyer un texto au superviseur. Nettoyez les appareils de signature après chaque utilisation, le cas échéant;
- Réduisez au minimum le nombre de visiteurs inutiles dans le magasin. Tenez des réunions virtuelles et remettez à plus tard les visites de service et d'entretien non urgent, si possible;
- Envoyez tous les documents comme les rapports et les formulaires par voie électronique, ou lavez vos mains après avoir manipulé des papiers;
- Éliminez les vestiaires communs ainsi que les vêtements et chaussures qui sont portés par plus d'un employé. Demandez aux travailleurs de ranger leurs effets personnels dans des casiers séparés ou dans des contenants ou des sacs scellés. Fournissez des uniformes qui sont lavés par un service de nettoyage ou incitez vos employés à laver leurs vêtements dès qu'ils arrivent à la maison;
- Répartissez dans le temps les réunions, les pauses, les discussions d'équipe et les séances d'orientation afin de réduire le plus possible le nombre de travailleurs à un même endroit;
- Organisez des réunions en personne à l'extérieur ou dans de grands espaces où l'éloignement physique est possible;
- Communiquez les renseignements organisationnels par voie électronique;
- Donnez des consignes verbales pour éviter de toucher des papiers.

Pratiques et politiques dans les restaurants et les magasins

- Utilisez des affiches et des marques pour diriger les clients, indiquer les distances appropriées à respecter et le sens de la circulation, désigner les entrées et les sorties, ou montrer une voie de passage ou une zone de ramassage;
- Si les clients peuvent encore entrer dans votre magasin, affichez un avis indiquant que l'accès est interdit aux clients qui sont malades, qui ont été exposés à une personne malade ou qui viennent de rentrer au Canada;
- Limitez le nombre de clients autorisés à entrer dans votre restaurant/magasin. Prévoyez une zone d'attente à l'extérieur avec des marqueurs pour indiquer les distances à respecter s'il est sécuritaire de le faire;
- Installez des écrans en plexiglas aux caisses et entre celles-ci, si possible;
- Encouragez la livraison à domicile, la précommande ou la collecte en bordure de rue;
- Respectez toutes les précautions en matière de salubrité alimentaire liées à la température et à la conservation des aliments chauds et froids;
- Pour le ramassage en bordure de rue, demandez aux clients d'appeler à leur arrivée et de rester dans leur voiture. Livrez les aliments à leur véhicule. Maintenez une distance de 2 mètres (6 pieds) avec les clients;
- Si le libre-service est toujours offert, fermez les bars à salades, les bars à olives, les buffets et les endroits qui nécessitent l'utilisation des mêmes ustensiles. Placez des marques sur le sol à une distance de 2 mètres (6 pieds) l'une de l'autre pour favoriser un éloignement physique dans les allées, les files d'attente et les caisses en libre-service. Indiquez que certaines tables et chaises ne peuvent pas être utilisées afin de maintenir une distance appropriée entre les clients;
- Nettoyez tous les articles communs avec des lingettes désinfectantes entre chaque utilisation par les clients et/ou mettez des lingettes désinfectantes à la disposition des clients lorsqu'ils entrent et sortent;
- Enlevez les contenants de ketchup, de sucre, de vinaigre, de sel, de poivre, etc. et remplacez-les par des contenants à usage unique ou des emballages-portions afin de réduire au minimum les surfaces fréquemment touchées;
- Réduisez les heures d'ouverture ou instituez des jours de fermeture pour permettre un nettoyage en profondeur;
- Encouragez les achats en ligne, par carte de crédit ou de débit. Nettoyez les claviers NIP et les écrans tactiles après chaque utilisation par un client;
- Si vous manipulez de l'argent, utilisez un désinfectant ou lavez-vous les mains par la suite, ou portez des gants à usage unique;

- Supprimez l'accès des clients aux écrans tactiles et aux ordinateurs ou désinfectez-les fréquemment;
- Si votre restaurant ou magasin est fermé sans date de réouverture prévue, jetez tous les aliments entamés, décongelés, préparés, cuits ou prêts à consommer;
- Emballez, étiquetez et protégez tous les aliments qui seront conservés pendant la fermeture (p. ex. température, humidité, propreté et parasites);
- Avant la réouverture, vérifiez les dates de péremption de tous les aliments, y compris les produits secs, réfrigérés et congelés.

Services de livraison à domicile

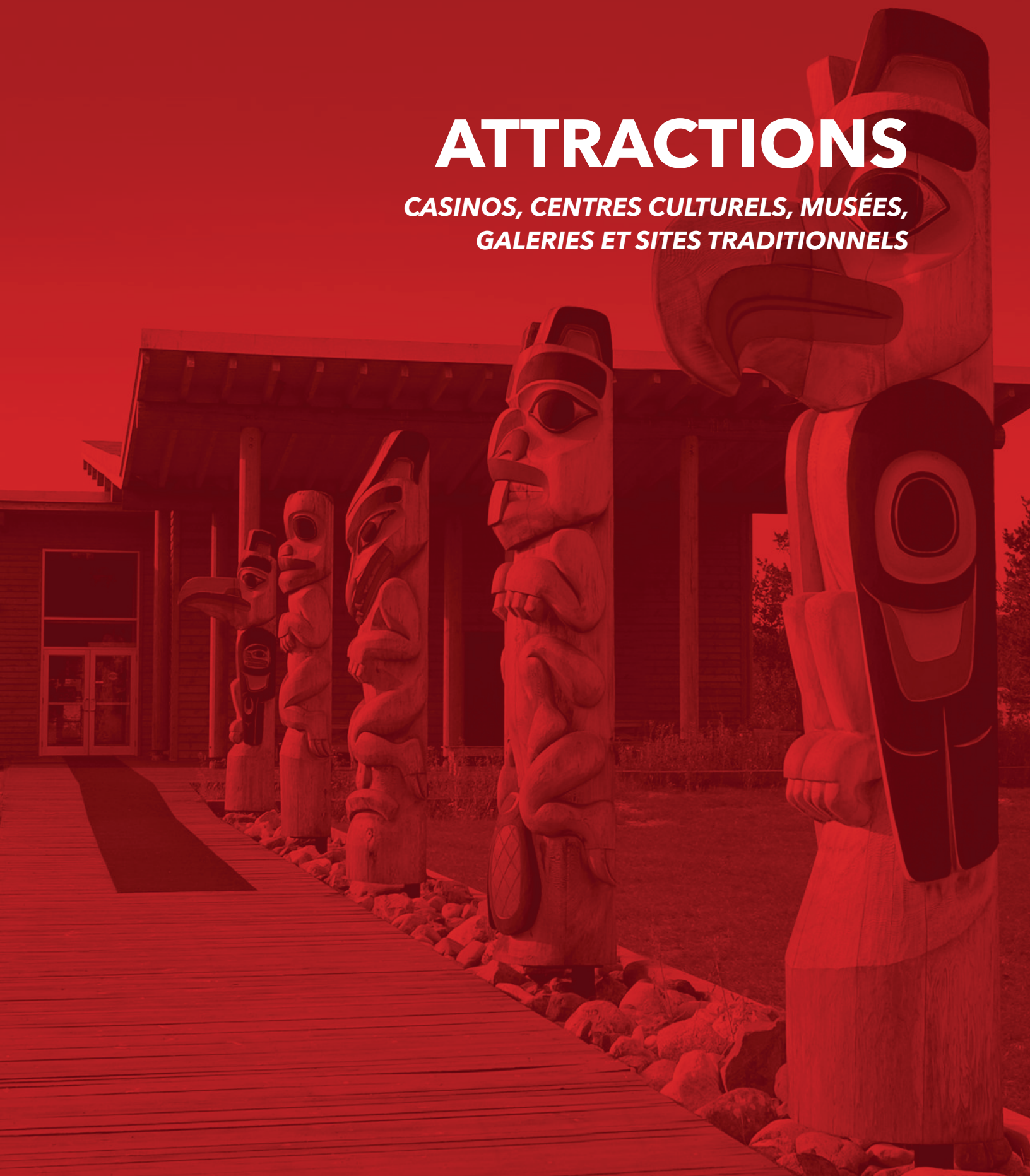
- Ayez à votre disposition du désinfectant et des lingettes pour les mains ou encore du savon et de l'eau pour vous laver les mains souvent;
- Portez des gants jetables pour faire le plein d'essence et lavez-vous les mains après;
- Restez à distance des personnes ou des clients (p. ex. utilisez la sonnette vidéo ou l'interphone si possible, laissez la commande sur le sol, éloignez-vous);
- Minimisez la manipulation d'argent en exigeant ou en encourageant les transactions électroniques (cartes de crédit ou de débit, paiements en ligne). Si un paiement en espèces est nécessaire, songez à utiliser un contenant pour y déposer directement l'argent et minimiser les contacts;
- Portez des gants jetables lorsque vous manipulez de la nourriture ou désinfectez vos mains après chaque livraison en personne et après chaque manipulation d'argent.

Ressources additionnelles

- **Restaurants Canada** : <https://info.restaurantscanada.org/covid-19-rapid-recovery-guide>
- **Conseils pour les restaurants et les services alimentaires** : https://www.ccohs.ca/images/products/pandemiccovid19/pdf/food_service.pdf
- **Conseils pour les commerces de détail** : <https://www.ccohs.ca/images/products/pandemiccovid19/pdf/retail.pdf>
- **Livraison à domicile et services de messagerie** : https://www.ccohs.ca/images/products/pandemiccovid19/pdf/home_delivery_couriers.pdf

ATTRACTIONS

**CASINOS, CENTRES CULTURELS, MUSÉES,
GALERIES ET SITES TRADITIONNELS**



Aperçu

- ➔ Le lavage fréquent des mains est essentiel et est la responsabilité de tous les employés et clients. Les installations devraient rappeler à tout le monde l'importance de se laver souvent les mains;
- ➔ Fournissez des postes supplémentaires de lavage des mains ou de désinfectants pour les mains dans toutes les installations : à l'entrée, dans les allées clés, dans toutes les attractions, dans les espaces de restauration, dans les magasins/boutiques, aux sorties des attractions, etc. Idem pour l'arrière-boutique dans les zones d'entretien, les ateliers, les bureaux et les aires de pause;
- ➔ Tous les employés doivent porter des masques/couvre-visages pendant leur travail lorsqu'ils interagissent avec les autres. Les clients également sont encouragés à porter des masques/couvre-visages;
- ➔ Utilisez des options de paiement sans contact lorsque cela est possible;
- ➔ Réduisez la capacité de l'attraction pour permettre une distanciation physique appropriée. La capacité d'une attraction doit être calculée en fonction de la superficie en pieds carrés accessible aux clients, des files d'attente, de l'emplacement des magasins et d'autres espaces communs. Ces calculs devraient être ajustés si certains de ces emplacements sont fermés ou inaccessibles, même temporairement. Assurez-vous de considérer comment les procédures d'urgence (*p.ex.* dans le cas d'une violente tempête) peuvent avoir un impact sur l'espace accessible;
- ➔ Réduisez les transactions en personne lorsque cela est possible. Encouragez les clients à acheter des billets en ligne si possible. Envisagez de proposer des forfaits tout compris;
- ➔ Assurez-vous que vos protocoles de premiers soins traitent des mesures pour gérer les clients ou les employés présentant des symptômes de la COVID-19 :
 - » Si les premiers soins sont fournis en interne, fournissez l'équipement de protection individuelle (EPI) approprié. Si les services de premiers soins sont sous-traités à une entreprise extérieure, insistez pour que l'entreprise fournisse l'EPI approprié à ses employés;
 - » Dédiez une zone d'isolement/de quarantaine pour l'individu et son groupe immédiat pendant que l'évaluation est en cours;
 - » Nettoyez et désinfectez soigneusement les lieux visités par un client ou un employé présentant des symptômes de la COVID-19. Suivez les directives professionnelles de santé pour ces processus
- ➔ Installez, dans la mesure du possible, des panneaux en acrylique ou plexiglas ou d'autres types de barrières/d'écrans d'hygiène entre le client et le personnel dans les zones d'interaction fréquentes afin de réduire la contamination. Nettoyez régulièrement les barrières/écrans d'hygiène;
- ➔ Communiquez de manière proactive les lignes directrices et les attentes quant aux procédures et précautions en matière de santé et d'hygiène pour les clients dans les aires de service et pour les employés dans les espaces qui leur sont réservés;

- ➔ Analysez vos protocoles de communication. Devez-vous ajouter des codes ou des signaux pour répondre : aux appels de service médical d'urgence spécifiques à la COVID-19? aux violations de distanciation physique? au besoin d'un service de nettoyage ou d'assainissement immédiat?
- ➔ Limiter le contact face-à-face avec les autres est le meilleur moyen de réduire la propagation de la COVID-19. Indiquez clairement les espaces/directives de distanciation physique avec des marquages au sol et sur des sièges ou des panneaux pour permettre aux clients de comprendre facilement ce qui est attendu.

Ressources additionnelles

- ➔ **Le document complet de l'association mondiale de l'industrie des attractions** : www.iaapa.org/sites/default/files/2020-05/IAAPA_COVID-19_ReopeningGuidance_rev1_final.pdf (en anglais seulement)

A full-page background image of a brown bear standing on a rocky shore, looking towards the camera. The bear is covered in thick brown fur and has a white patch on its muzzle. The background is a blurred natural setting.

PLEIN AIR ET AVENTURE

***FAUNE/NATURE ET VISITES CULTURELLES,
OBSERVATION DES BALEINES ET AVENTURES EN BATEAU,
CANOTAGE, RANDONNÉE ET MARCHE, GOLF, CHASSE ET PÊCHE***

Les meilleures pratiques

Communication avec les clients avant la sortie

- Informez les clients que vous prenez des précautions pour limiter la propagation potentielle du virus;
- Décrivez ces précautions en fonction de la situation courante;
- Informez les clients des dérogations et assurez-vous qu'ils les comprennent et les acceptent;
- Exigez des clients qu'ils signent une déclaration de santé et d'exposition. Limitez la participation à ceux qui peuvent attester qu'ils sont en santé, qu'ils n'ont pas été exposés à des personnes malades et qui n'ont pas voyagé à l'extérieur de leur province/territoire dans les 14 jours avant la sortie;
- Vous pouvez également choisir d'augmenter la rigueur de votre processus de sélection en limitant la participation à des groupes de personne à faible risque;
- Tout paiement doit être effectué de façon numérique.

Communication avec les employés/travailleurs avant la sortie

- Informez vos collègues que vous prenez des précautions pour limiter la propagation potentielle du virus et que leur participation à la sortie est sous réserve de leur accord à respecter ces directives;
- Décrivez ces précautions en fonction de la situation courante;
- Avant d'émettre le contrat, déterminez si le travailleur est malade ou a récemment été exposé à une personne malade – faites de votre mieux pour savoir s'il faut embaucher cette personne;
- Si vous avez choisi de réduire le niveau de risque général pour la sortie, expliquez pourquoi et indiquez clairement que l'augmentation du niveau de risque sur le terrain ne peut se faire sans vous consulter.

Réunion avant la sortie

- Tenez la réunion virtuellement ou trouvez un espace où la communication peut avoir lieu facilement tout en respectant les directives de distanciation physique;
- Discutez en détail des mesures d'atténuation de la pandémie que vous avez mises en place pour la sortie;

- Examinez les protocoles d'urgence spécifiques à l'atténuation de la pandémie – Voir la section « Premiers soins et mesures d'intervention d'urgence » ci-dessous;
- Examinez la limite d'exposition aux risques et l'obligation de consultation avant d'augmenter cette limite;

Transport - toutes les activités

- Les clients doivent arriver au lieu du rendez-vous dans leur propre véhicule;
- Pour les conducteurs de véhicules commerciaux et les expériences en bateau, voir la section 2 sur le « Transport » pour plus de détails.

Hygiène pour les groupes - toutes les activités

- Ayez toujours un désinfectant pour les mains à base d'alcool sous la main;
- Fournissez un désinfectant aux clients pendant les repas ou autres haltes; s'ils ont leur propre désinfectant qui est aussi efficace que le vôtre, demandez-leur de l'utiliser pendant ces périodes;
- Exigez que les clients n'entrent en contact physique que s'ils vivent sous le même toit;
- Exigez que les clients ne partagent pas de nourriture ou de boisson entre eux (à moins qu'ils ne résident sous le même toit).

Premiers soins et mesures d'intervention d'urgence

- Transportez des masques et des gants supplémentaires dans la trousse de premiers soins;
- Utilisez un masque, des gants et une protection oculaire approuvés lorsque vous prodiguez les premiers soins;
- Jetez le masque et les gants après utilisation;
- Si un sauvetage est nécessaire, assurez-vous que la victime porte un masque.

Communication avec les employés/travailleurs après la sortie

- Dans les séances ou formulaires de rétroaction, demandez aux guides si les meilleures pratiques modifiées ont considérablement nui à leur capacité à offrir une expérience sûre et agréable à leurs clients;

- ➔ Faites un suivi auprès des guides qui indiquent que l'expérience a été impactée négativement et discutez de la façon d'aller de l'avant;
- ➔ Révissez votre plan si nécessaire.

Communication avec les clients après la sortie

- ➔ Dans les séances ou les formulaires de rétroaction, demandez aux clients s'ils se sentent suffisamment protégés contre le virus et si les meilleures pratiques modifiées ont eu un impact négatif sur leur expérience

EPI et autres équipements; toutes les activités pour lesquelles les équipements sont fournis

- ➔ Avant chaque sortie, assurez-vous que tous les articles souples appartenant à l'entreprise/au guide (cordes, harnais, sangles, câbles à tirer, etc.), les sacs, les tentes, les matelas de camping et les chaussures ont été isolés pendant au moins trois jours ou nettoyés à l'eau chaude savonneuse;
- ➔ Avant chaque sortie, assurez-vous que tous les sacs de couchage et doublures appartenant à l'entreprise/au guide ont été nettoyés conformément aux instructions du fabricant;
- ➔ Avant chaque sortie, assurez-vous que tous les biens durables appartenant à l'entreprise/au guide (mousquetons, piolets, crampons, pro, équipements de protection contre les avalanches, skis, bâtons de ski, bâtons de randonnée, etc.) ont été isolés pendant au moins trois jours ou lavés à l'eau chaude savonneuse. Pour les objets durs sans matériau mou ni plastique, une pulvérisation avec une solution diluée d'eau de Javel suivie d'un séchage adéquat est une alternative acceptable;
- ➔ Assurez-vous qu'il y a suffisamment de masques appropriés pour la durée de la sortie et le nombre de participants, selon l'état de la situation en lien avec la pandémie;

Principes fondamentaux de prise de décision

Il y a trop de variations sur un thème pour être rigide quant aux activités que vous pouvez faire et le nombre de clients que vous pouvez accueillir. Si vous respectez tous les principes suivants, vous devez vous retrouver dans les limites de sécurité acceptables :

- ➔ Maintenez la distanciation physique comme recommandée par les provinces/territoires ou portez l'EPI approprié lorsque vous vous trouvez dans une situation où cela n'est pas possible;
- ➔ Tous les membres du groupe doivent se conformer aux recommandations de voyage provinciales;
- ➔ Augmentez la taille des groupes de participants en ajoutant uniquement des membres du même ménage;

- ➔ Réduisez suffisamment l'ampleur de votre objectif pour vous permettre de suivre les directives et réduire la possibilité de recourir à des premiers soins en contact étroit avec une personne ou à une équipe de sauvetage externe;
- ➔ Choisissez des itinéraires et/ou des activités qui minimisent le transfert d'équipement;
- ➔ Évitez les zones surpeuplées ou les itinéraires populaires. Maintenez une distance de 2 mètres lorsque vous passez près d'autres groupes sur des sentiers/chemins;
- ➔ Si vous devez faire marche arrière rapidement en raison d'une situation d'urgence, la vitesse l'emporte sur la transmission potentielle du virus. La sécurité immédiate de vos clients est une priorité; prévenir une éventuelle contagion est plus bas sur la liste.

Vents forts

Parce que le vent peut transporter des gouttelettes, vous pouvez réduire les risques de propagation du virus par temps venteux en gardant une plus grande distance physique avec d'autres personnes ou en portant des masques.

Passer près des autres sur des sentiers

Les sentiers étroits présentent des défis quant au contact et à la distanciation physique pour les personnes essayant de se croiser. Dans la mesure du possible, communiquez avec la personne ou le groupe qui approche et décidez qui quittera le sentier en toute sécurité jusqu'à ce que les autres soient passés. S'il n'est pas sécuritaire de maintenir un écart de deux mètres, déplacez-vous aussi loin que possible et assurez-vous que le groupe qui passe le fait rapidement et sans contact physique.

Ressources additionnelles

- ➔ **Guides de montagne canadiens** : <https://www.acmg.ca/absolutenm/articlefiles/3633-COVID-19%20Best%20Practices%20%20Return%20to%20Work%20%20ACMG%20Members%20.pdf>
- ➔ **SEPAQ**: <https://www.sepaq.com/covid-19/#engagement>

RASSEMBLEMENTS DE MASSE ET ÉVÉNEMENTS

INTÉRIEURS ET EXTÉRIEURS

Aperçu

Pour réduire le risque de transmission de la COVID-19, les installations et les organisateurs de rassemblements de masse et d'événements doivent respecter la limite de 50 personnes ou moins et maintenir une distance physique de 2 mètres entre les personnes pour le moment. Mettez en œuvre des protocoles de santé et d'hygiène améliorés comme indiqué dans la section 1 sur les consignes opérationnelles générales.

Continuez de suivre de près l'évolution de la situation liée à la COVID-19 auprès de vos autorités de santé publique locales, régionales et nationales.

Qu'est-ce qu'un rassemblement de masse?

- ➔ Un rassemblement de masse est une situation ou un événement où un grand nombre de personnes peuvent être en contact étroit;
- ➔ Au nombre des exemples de rassemblements de masse figurent les événements spirituels et culturels, les spectacles, les événements sportifs, les festivals et les conférences;
- ➔ Il peut s'agir d'événements intérieurs ou extérieurs.

Quels sont les risques pour la santé publique associés aux rassemblements de masse pendant la pandémie de COVID-19?

- ➔ Les rassemblements de masse peuvent contribuer à la transmission d'agents pathogènes respiratoires, comme le virus qui cause la COVID-19;
- ➔ Les rassemblements de masse qui attirent des participants d'autres régions ou pays touchés peuvent augmenter le risque que le virus soit importé au Canada ou favoriser sa propagation au Canada.

Devrait-on modifier les plans relatifs aux rassemblements de masse pendant la pandémie de COVID-19?

- ➔ L'Agence de la santé publique du Canada recommande que les organisateurs et planificateurs d'événements annulent ou reportent les rassemblements en personne, conformément aux recommandations formulées par les autorités de santé publique locales, et qu'ils offrent des solutions de rechange virtuelles ou en ligne, dans la mesure du possible;
- ➔ Les rassemblements de masse sont tous différents, alors les décisions en matière de planification doivent être prises au cas par cas;
- ➔ L'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) recommande d'utiliser le présent cadre d'évaluation des risques pour examiner systématiquement les caractéristiques du rassemblement de masse et ses participants, cerner les risques et les soupeser en fonction de leur importance dans la prise de décisions, comprendre la justification en matière de santé publique et envisager des stratégies d'atténuation des risques;
- ➔ Les répercussions sociales et économiques de l'annulation ou du report d'un rassemblement de masse doivent également être prises en compte;
- ➔ Il est possible de consulter l'autorité locale de santé publique pour obtenir d'autres conseils;
- ➔ La prise de décisions éclairées en fonction des risques en ce qui concerne les mesures de santé publique peut comprendre l'amélioration des communications avec les participants, la mise en œuvre de stratégies d'atténuation des risques et le report ou l'annulation de l'événement.

Considérations pour les réunions

- ➔ Favorisez l'enseignement en ligne et les conférences virtuelles dans la mesure du possible;
- ➔ Assurez-vous que les salles sont suffisamment grandes pour permettre une distanciation physique adéquate;
- ➔ Assurez-vous que les salles sont correctement désinfectées et ventilées;
- ➔ Les démonstrations/présentations sur le terrain/en plein air doivent permettre une distanciation adéquate.

Ressources additionnelles

- ➔ **Agence de la santé publique du Canada :** <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/professionnels-sante/rassemblement-masse-fonde-risques.html>
- ➔ **Organisation mondiale de la santé :** Key Planning Recommendations for Mass Gatherings in the context of the current COVID-19 outbreak. Feb 14 2020. Accessible à l'adresse: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331004/WHO-2019-nCoV-POEmassgathering-2020.1-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (en anglais seulement)
- ➔ **United States Centers for Disease Control and Prevention:** Get Your Mass Gatherings or Large Community Events Ready for Coronavirus Disease 2019. Mar 3, 2020. Accessible à l'adresse : <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/large-events/mass-gatherings-ready-for-covid-19.html> (en anglais seulement)

Cadre d'évaluation des risques : Population participant à l'événement

Combien de personnes sont attendues à l'événement?

Importance élevée

Justification en matière de santé publique : The larger the number of participants, the greater the likelihood of a participant being a case of COVID-19. Large numbers of people may also create greater likelihood of crowding and close contact.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Réduire le nombre de participants ou changer le lieu de l'événement pour éviter l'entassement.

Y aura-t-il des participants provenant des régions touchées, où la COVID-19 a été détectée?

Importance élevée

Justification en matière de santé publique : Si l'on attend des participants des régions touchées, le risque d'importation de la maladie est plus élevé. Ces voyageurs peuvent surveiller eux-mêmes les symptômes de la COVID-19 ou se pla-cer en isolement volontaire pendant 14 jours après leur arrivée au Canada, en fonction des con-seils de santé publique qui leur sont fournis à leur arrivée au pays.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Planifier la mise en commun de l'information, la communication des risques et les communications urgentes;
- ➔ Communiquer des stratégies de prévention personnelle : rester à la maison en cas de maladie, respecter les mesures d'hygiène des mains et d'hygiène respiratoire; éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche lorsque les mains ne sont pas lavées;
- ➔ Tenir compte de l'accessibilité des communications (p. ex. dans de multiples langues et en langage simple).
- ➔ Établir des politiques de remboursement souples pour permettre aux participants de rester à la maison en cas de maladie;
- ➔ Tenir compte des facteurs de risque du personnel et des bénévoles et envisager de recourir à la réaffectation pour protéger les travailleurs;
- ➔ Prévoir l'absence du personnel et des bénévoles.

Les participants ou le personnel/les bénévoles de l'événement appartiennent-ils à des groupes démographiques plus susceptibles de développer une maladie grave, comme les personnes âgées ou les personnes ayant des problèmes de santé sous jacents?

Importance élevée

Justification en matière de santé publique : Étant donné que les personnes âgées et les personnes atteintes de maladies chroniques ou entraînant une immunodépression sont plus susceptibles d'être gravement atteintes par la maladie, il faut songer à les protéger contre une éventuelle exposition à des cas de COVID-19. Il s'agit d'insister sur la communication des risques à ces participants.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Plan for information sharing, risk communication, and emergency communications
- ➔ Communicate personal preventive strategies: stay home if ill, practice hand hygiene and respiratory etiquette, avoid touching your eyes, nose, and mouth with unwashed hands
- ➔ Consider accessibility of communications (e.g. multiple languages, plain language)
- ➔ Develop flexible refund policies for participants to promote staying home when sick
- ➔ Consider risk factors of staff/volunteers and reassignment to protect workers
- ➔ Plan for staff/volunteer absences

Les personnes qui assistent à l'événement jouent-elles un rôle au sein d'infrastructures essentielles, p. ex. les travailleurs de la santé?

Importance élevée

Justification en matière de santé publique : En cas de transmission lors du rassemblement de masse, les participants pourraient contracter la maladie ou devoir s'isoler par précaution. L'absentéisme qui en résulterait pourrait compromettre le fonctionnement normal d'industries essentielles et la prestation de services essentiels

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Planifier la mise en commun de l'information, la communication des risques et les communications urgentes;
- ➔ Communiquer des stratégies de prévention personnelle : rester à la maison en cas de maladie, respecter les mesures d'hygiène des mains et d'hygiène respiratoire; éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche lorsque les mains ne sont pas lavées;

- ➔ Tenir compte de l'accessibilité des communications (p. ex. dans de multiples langues et en langage simple).
- ➔ Établir des politiques de remboursement souples pour permettre aux participants de rester à la maison en cas de maladie;
- ➔ Tenir compte des facteurs de risque du personnel et des bénévoles et envisager de recourir à la réaffectation pour protéger les travailleurs;
- ➔ Prévoir l'absence du personnel et des bénévoles.

Les personnes qui assistent à l'événement sont-elles membres d'un groupe professionnel qui pourrait présenter un risque accru d'infection?

Importance moyenne

Justification en matière de santé publique : Les travailleurs de la santé peuvent présenter un plus grand risque d'infection et, par conséquent, risquent davantage de transmettre la maladie aux autres parce qu'il est possible qu'ils soient exposés à des cas de COVID-19 en milieu professionnel. Les participants qui travaillent en contact étroit avec des voyageurs arrivant de l'étranger peuvent également présenter un risque accru d'infection.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Planifier la mise en commun de l'information, la communication des risques et les communications urgentes;
- ➔ Communiquer des stratégies de prévention personnelle : rester à la maison en cas de maladie, respecter les mesures d'hygiène des mains et d'hygiène respiratoire; éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche lorsque les mains ne sont pas lavées;
- ➔ Tenir compte de l'accessibilité des communications (p. ex. dans de multiples langues et en langage simple).
- ➔ Établir des politiques de remboursement souples pour permettre aux participants de rester à la maison en cas de maladie;
- ➔ Tenir compte des facteurs de risque du personnel et des bénévoles et envisager de recourir à la réaffectation pour protéger les travailleurs;
- ➔ Prévoir l'absence du personnel et des bénévoles.

Certaines personnes qui participent à l'événement risquent-elles davantage de propager la maladie, p. ex. les jeunes enfants?

Importance moyenne

Justification en matière de santé publique : Les jeunes enfants risquent davantage d'augmenter la propagation de la maladie parce qu'ils sont généralement moins enclins à observer des pratiques efficaces d'hygiène des mains et à appliquer les mesures d'hygiène respiratoire, et qu'ils ont tendance à adopter des comportements qui favorisent la transmission dans leurs relations avec les autres. Il faut donc songer à prévenir que les enfants propagent la COVID-19.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Planifier la mise en commun de l'information, la communication des risques et les communications urgentes;
- ➔ Communiquer des stratégies de prévention personnelle : rester à la maison en cas de maladie, respecter les mesures d'hygiène des mains et d'hygiène respiratoire; éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche lorsque les mains ne sont pas lavées;
- ➔ Tenir compte de l'accessibilité des communications (p. ex. dans de multiples langues et en langage simple).
- ➔ Établir des politiques de remboursement souples pour permettre aux participants de rester à la maison en cas de maladie;
- ➔ Tenir compte des facteurs de risque du personnel et des bénévoles et envisager de recourir à la réaffectation pour protéger les travailleurs;
- ➔ Prévoir l'absence du personnel et des bénévoles.

Les participants proviennent-ils de régions où les ressources du système de santé sont limitées (p. ex. des communautés éloignées et isolées)?

Importance moyenne

Justification en matière de santé publique : Les participants à l'événement qui retournent dans des communautés où les ressources du système de santé sont limitées peuvent introduire le virus dans des communautés qui disposent d'une capacité moindre à contenir et à atténuer la propagation du virus.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Planifier la mise en commun de l'information, la communication des risques et les communications urgentes;

- ➔ Communiquer des stratégies de prévention personnelle : rester à la maison en cas de maladie, respecter les mesures d'hygiène des mains et d'hygiène respiratoire; éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche lorsque les mains ne sont pas lavées;
- ➔ Tenir compte de l'accessibilité des communications (p. ex. dans de multiples langues et en langage simple).
- ➔ Établir des politiques de remboursement souples pour permettre aux participants de rester à la maison en cas de maladie;
- ➔ Tenir compte des facteurs de risque du personnel et des bénévoles et envisager de recourir à la réaffectation pour protéger les travailleurs;
- ➔ Prévoir l'absence du personnel et des bénévoles.

Les participants sont-ils tous inscrits, et ont-ils fourni leurs coordonnées?

Importance moyenne

Justification en matière de santé publique : Dans l'éventualité d'une éclosion associée à l'événement, les coordonnées des participants pourraient être demandées par les autorités de santé publique pour assurer un suivi et effectuer la recherche des contacts.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Conserver les coordonnées des participants.

Cadre d'évaluation des risques : Données démographiques et épidémiologiques locales

La COVID-19 sévit-elle au sein de la communauté locale?

Importance élevée

Justification en matière de santé publique : Si l'on observe une transmission au sein de la communauté locale, les participants au rassemblement de masse pourraient être infectés. Dans une région touchée, d'autres services destinés aux participants peuvent fonctionner à capacité limitée (p. ex. les restaurants, les hôtels).

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Mobiliser les partenaires pertinents, notamment les autorités locales de santé publique.

La population locale présente-t-elle un risque élevé d'être gravement atteinte par la COVID-19 si elle se propage?

Importance moyenne

Justification en matière de santé publique : Certaines communautés pourraient vouloir réduire leur risque d'importation de la COVID-19 en raison des caractéristiques locales, p. ex. si elles comptent de nombreux résidents âgés ou si elles affichent des taux particulièrement élevés de maladies chroniques.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Mobiliser les partenaires pertinents, notamment les autorités locales de santé publique.

Cadre d'évaluation des risques : Activités de l'événement

Les participants se livre-ront-ils à des activités qui favorisent la transmission?

Importance élevée

Justification en matière de santé publique : Activités qui pourraient contribuer à la propagation : salutations (poignées de main, étreintes, bises), chants, applaudissements et acclamations, contact physique étroit (sports de contact), partage de tasses, d'assiettes, d'ustensiles, etc.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Proposer des activités virtuelles ou diffusées en direct;
- ➔ Fournir des rafraîchissements emballés au lieu d'un buffet.

Cadre d'évaluation des risques : Entassement

Les participants seront-ils toujours à moins de deux mètres les uns des autres?

Importance élevée

Justification en matière de santé publique : Les gouttelettes respiratoires ont tendance à s'éparpiller à moins de deux mètres de leur source. Ainsi, le maintien d'une distance de deux mètres par rapport aux autres est une précaution pour prévenir la propagation.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Changer le lieu de l'événement pour éviter l'entassement.

L'événement se tiendra-t-il à l'intérieur, à l'extérieur ou les deux?

Importance moyenne

Justification en matière de santé publique : Les événements tenus à l'extérieur peuvent présenter un risque de transmission plus faible des maladies respiratoires que ceux tenus à l'intérieur en raison d'une meilleure ventilation.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Envisager de tenir l'événement à l'extérieur ou d'augmenter la ventilation en ouvrant les fenêtres et les portes (si le temps le permet).

La présence de points d'entrée et de sortie restreints obligera-t-elle les participants à être très proches les uns des autres ou à passer par des lieux achalandés dont les surfaces sont touchées par de nombreuses personnes (p. ex. portes et ascenseurs)?

Importance moyenne

Justification en matière de santé publique : L'entassement et les files d'attente créant un engorgement font courir aux participants un risque accru d'être exposés à des gouttelettes respiratoires. Les surfaces qui sont touchées par de nombreuses personnes peuvent être contaminées, ce qui augmente le risque de transmission.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Échelonner les arrivées et les départs.
- ➔ Accroître la fréquence de nettoyage de l'environnement et accorder une attention particulière aux surfaces touchées par de nombreuses personnes.

Cadre d'évaluation des risques : Durée de l'événement

Combien de temps les participants se-ront-ils réunis à l'événement?

Importance moyenne

Justification en matière de santé publique : Plus la durée de l'événement est longue, plus il y a risque de transmission. Il faut également réfléchir à la façon dont le fait d'offrir un hébergement pourrait avoir des répercussions sur l'entassement, la proximité et le genre et la durée des contacts.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Réduire la durée de l'événement ou échelonner l'horaire pour limiter le nombre de participants présents au même moment.

Cadre d'évaluation des risques : Ressources de l'événement

Des postes d'hygiène des mains seront-ils accessibles partout sur les lieux?

Importance moyenne

Justification en matière de santé publique : L'hygiène des mains sera plus fréquente si des désinfectants à mains à base d'alcool ou des lavabos avec du savon et des serviettes jetables sont facilement accessibles.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Faciliter l'accès aux postes de lavage des mains.

Les lieux de l'événement peuvent-ils être configurés de façon à réduire la proximité des participants?

Importance moyenne

Justification en matière de santé publique : Les gouttelettes respiratoires ont tendance à s'éparpiller à moins de deux mètres de leur source. Ainsi, le maintien d'une distance de deux mètres par rapport aux autres est une précaution pour prévenir la propagation.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Configurer les lieux de l'événement pour favoriser le maintien d'une distance de deux mètres entre les participants.
- ➔ Prévoir un endroit pouvant être utilisé pour isoler les participants ou les travailleurs malades.

Les surfaces touchées par de nombreuses personnes seront-elles nettoyées et désinfectées fréquemment pendant l'événement?

Importance moyenne

Justification en matière de santé publique : Les surfaces touchées par de nombreuses personnes peuvent être contaminées, ce qui augmente le risque de transmission. Le virus du SRAS-CoV-2 peut vivre sur des surfaces pendant une période allant de quelques heures à quelques jours. Il peut être tué à l'aide de désinfectants achetés en magasin (lien vers la fiche d'information sur le nettoyage de l'environnement).

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Accroître la fréquence de nettoyage de l'environnement et accorder une attention particulière aux surfaces touchées par de nombreuses personnes. Utiliser un produit qui nettoie et qui désinfecte;
- ➔ Prévoir un nombre suffisant d'employés pour assurer le maintien des stratégies de prévention, comme les postes de lavage des mains ainsi que le nettoyage et la désinfection.

Des professionnels de la santé ou des premiers intervenants seront-ils présents à l'événement pour assurer le dépistage et offrir des soins à toute personne qui semble présenter des symptômes?

Faible importance

Justification en matière de santé publique : Bien que le dépistage ne puisse pas nécessairement identifier tous les participants atteints de la COVID-19, les professionnels de la santé peuvent être en mesure de distinguer rapidement les personnes symptomatiques des autres participants et de les isoler sans tarder. Les professionnels de la santé doivent connaître les protocoles appropriés en ce qui a trait à l'équipement de protection individuelle et aux mesures de prévention et de contrôle des infections.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Envisager la possibilité que des professionnels de la santé soient présents pour effectuer le dépistage ou s'occuper des personnes présentant des symptômes;
- ➔ S'assurer de disposer du matériel nécessaire pour la prévention et d'offrir une formation au personnel et aux bénévoles sur la façon de l'utiliser (p. ex. équipement de protection individuelle);
- ➔ Si possible, fournir des masques médicaux jetables qui seront utilisés si un travailleur ou un participant tombe malade au cours de l'événement.

Cadre d'évaluation des risques : Capacité du système de santé

Le système de santé local a-t-il la capacité voulue pour évaluer, tester et soigner les personnes que l'on soupçonne être infectées par la COVID 19, ces personnes pouvant être assez nombreuses?

Importance élevée

Justification en matière de santé publique : Les personnes faisant l'objet d'une enquête et les cas de COVID-19 pourraient représenter un fardeau important pour le système de santé local si bon nombre d'entre elles ont besoin de tests et de soins en peu de temps.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Communiquer comment se fera l'accès aux soins de santé à cet endroit, notamment la nécessité de téléphoner avant de se présenter pour prévenir l'exposition des personnes présentes dans le milieu de soins.

Cadre d'évaluation des risques : Emplacement géographique

Le lieu de l'événement est-il éloigné géographiquement ou à proximité d'une région densément peuplée?

Importance moyenne

Justification en matière de santé publique : L'éloignement géographique peut limiter l'accès aux soins tertiaires et compliquer le rapatriement d'une personne touchée. Toutefois, la proximité d'une région densément peuplée pourrait accélérer la propagation de la maladie.

Stratégies d'atténuation des risques :

- ➔ Mobiliser les partenaires pertinents, notamment les autorités locales de santé publique et les services médicaux d'urgence.

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES



Associations touristiques autochtones provinciales et territoriales

- ➔ **Tourisme Autochtone Alberta** : <https://indigenoustourismalberta.ca/covid-19-resources-for-indigenous-tourism-industry-members-and-communities>
- ➔ **Indigenous Tourism Association of New Brunswick**
- ➔ **Indigenous Tourism BC** : <https://www.indigenoustourismbc.com/corporate/covid-19/indigenous-business-specific-covid-19-information>
- ➔ **Indigenous Tourism Manitoba**
- ➔ **Nova Scotia Indigenous Enterprise Network**: <https://www.nsiten.com/>
- ➔ **Newfoundland & Labrador Indigenous Tourism**: <https://www.nlita.net/>
- ➔ **Tourisme Autochtone Ontario** : <https://indigenoustourismontario.ca/updates-on-covid-19/#webinar-1>
- ➔ **Tourisme Autochtone Québec** : <https://www.tourismeautochtone.com>
- ➔ **Yukon First Nation Culture & Tourism Association**: <http://www.yfnct.ca/>

Agence de la santé publique du Canada | Conseils sur l'évaluation des risques pour les entreprises

Lignes directrices sur la prise de décisions en fonction du risque pour les lieux de travail et les entreprises pendant la pandémie de COVID-19.

- ➔ **Objectif** : Fournir un cadre pour la prise de décisions basée sur les risques en ce qui concerne les actions de santé publique pour les lieux de travail et les entreprises opérant pendant la pandémie de la COVID-19.
- ➔ **Public cible** : Les employeurs et les propriétaires d'entreprise peuvent utiliser ce document pour examiner les risques liés à la COVID-19 associés à leur lieu de travail ou entreprise, ainsi que pour identifier et mettre en œuvre des stratégies appropriées pour l'atténuation des risques, y compris la décision de fermer les lieux de travail.
- ➔ **Français** : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/document-orientation/prise-decisions-fondees-risques-lieux-travail-entreprises-pandemie-covid-19.html>
- ➔ **Anglais** : <https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/2019-novel-coronavirus-infection/guidance-documents/risk-informed-decision-making-workplaces-businesses-covid-19-pandemic.html>

Ressources des autorités sanitaires nationales

- Agence de la santé publique du Canada : <https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/coronavirus-disease-covid-19.html>
- Maladie à coronavirus (COVID-19) - Ressources de sensibilisation : <https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/2019-novel-coronavirus-infection/awareness-resources.html>
- Mesures communautaires de santé publique pour atténuer la propagation des maladies à coronavirus (COVID-19) au Canada : <https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/2019-novel-coronavirus-infection/health-professionals/public-health-measures-mitigate-covid-19.html>
- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail - Fiches-conseils en temps de pandémie (COVID-19) : <https://www.ccohs.ca/products/publications/covid19/>

Ressources en santé mentale

Alors que nous sommes tous obligés de faire face à des perturbations soudaines et sans précédent, certains d'entre nous peuvent se sentir anxieux, inquiets et même effrayés. Vous trouverez ci-dessous une liste de ressources nationales pouvant aider à gérer le stress lié à la situation de la COVID-19 :

- Association canadienne de la santé mentale - 6 conseils pour répondre à l'anxiété des employés reliée à la COVID-19 : <https://cmha.ca/news/6-tips-to-respond-to-employee-anxiety-about-covid-19>
- Services de crises du Canada : 1-833-456-4566 ou par texto au 45645; 1-866-277-3553 (Québec);
- Jeunesse, J'écoute : 1-800-668-6868;
- Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être des Premières Nations et des Inuit : 1-855-242-3310;
- Service d'assistance téléphonique pour les jeunes autochtones : 1-877-209-1266.

Ressources des autorités sanitaires provinciales/territoriales

- ➔ Alberta (en anglais seulement) : <http://albertahealthservices.ca/topics/Page16944.aspx>
- ➔ Colombie-Britannique (en anglais seulement) : <https://www.healthlinkbc.ca/health-feature/coronavirus-disease-covid-19>
- ➔ Manitoba : <https://www.gov.mb.ca/covid19/index.fr.html>
- ➔ Nouveau-Brunswick : https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/bmhc/maladies_transmissibles/content/maladies_respiratoires/coronavirus.html
- ➔ Terre-Neuve-et-Labrador (en anglais seulement) : [https://www.health.gov.nl.ca/health/publichealth/cdc/coronavirus/Territoires du Nord-Ouest](https://www.health.gov.nl.ca/health/publichealth/cdc/coronavirus/Territoires%20du%20Nord-Ouest) : <https://www.hss.gov.nt.ca/fr/services/maladie-%C3%A0-coronavirus-covid-19>
- ➔ Nouvelle-Écosse : <https://novascotia.ca/coronavirus/fr/>
- ➔ Nunavut : <https://www.gov.nu.ca/fr/sante/news/coronavirus-voyageurs-soyez-vigilants>
- ➔ Ontario : <https://www.ontario.ca/fr/page/reponse-ontario-au-covid-19>
- ➔ l'Île-du-Prince-Édouard : <https://www.princeedwardisland.ca/fr/information/sante-et-mieux-etre/infection-au-coronavirus-foire-aux-questions>
- ➔ Québec : <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/>
- ➔ Saskatchewan (en anglais seulement) : <https://www.saskatchewan.ca/government/health-care-administration-and-provider-resources/treatment-procedures-and-guidelines/emerging-public-health-issues/2019-novel-coronavirus>
- ➔ Yukon : <https://yukon.ca/fr/covid-19>

Ressources sectorielles

- Emerit - formation en ligne gratuite pour le tourisme, l'hôtellerie, la restauration, la cuisine et les petites entreprises : <https://emerit.ca/fr/formationgratuite>
- Association de l'industrie touristique du Canada (AITC) : https://tiac-aitc.ca/_Impact_on_Tourism_Fr.html
- Association touristique autochtone du Canada (ATAC) : <https://indigenoustourism.ca/corporate/fr/mises-a-jour-sur-le-covid-19-coronavirus/>
- Association des hôtels du Canada (AHC) : <https://fr.hac-covid.com/>
- Restaurants Canada (en anglais seulement) : <https://www.restaurantscanada.org/industry-news/navigating-coronavirus-covid-19-resources-for-foodservice-operators/?lang=fr>
- Destination Canada : <https://www.destinationcanada.com/fr/mises-a-jour-sur-le-coronavirus>
- Professional Convention Management Association (PMAC) (en anglais seulement) : <https://www.pcma.org/coronavirus-business-events-professionals-need-to-know-faq/>
- Conseil canadien du commerce de détail : <https://www.commercedetail.org/coronavirus-mises-a-jour-et-ressources/>
- Réaction au coronavirus - comment les OMD peuvent prendre les devants (en anglais seulement) : <https://www.entradainsights.com/writings-1/responding-to-the-coronavirus-how-dmos-can-take-the-lead>
- Alliance de l'industrie touristique du Québec : <http://alliancetouristique.com/covid19/>

Ressources pour les entreprises

- Les agences de développement régional du Canada : https://www.ic.gc.ca/eic/site/icgc.nsf/fra/h_07662.html
- Chambre de commerce du Canada : chamber.ca/fr/ressources/preparation-a-une-pandemie/
- Réseau de résilience des entreprises canadiennes : <https://www.reseauderesiliencedesentreprisescanadiennes.ca/>
- Maladie à coronavirus (COVID-19) - ressources pour les entreprises canadiennes : <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/plan-intervention-economique.html#entreprises>
- Fédération canadienne des entreprises indépendantes : <https://www.cfib-fcei.ca/fr/covid-19-centre-daide-aux-pme>
- Conference Board du Canada (en anglais seulement) : <https://www.conferenceboard.ca/insights/covid-19?AspxAutoDetectCookieSupport=1>
- Ressources pour les petites entreprises touchées par le coronavirus (COVID-19) (ressource pour la C.-B. - en anglais seulement) : <https://smallbusinessbc.ca/article/resources-for-small-businesses-affected-by-coronavirus-covid-19/>

Conseils aux voyageurs

- Gouvernement du Canada - Maladie à coronavirus (COVID-19) - conseils aux voyageurs : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/derniers-conseils-sante-voyageurs.html>
- Gouvernement du Canada - Conseils de santé aux voyageurs : https://voyage.gc.ca/voyager/sante-securite/conseils-sante-voyageurs?_ga=2.255656207.60874302.1591335450-921933621.1591335450
- Organisation mondiale de la santé - Maladie à coronavirus (COVID-19) - conseils aux voyageurs : <https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>