REPRISE DES ACTIVITÉS

TROUSSE DE RÉOUVERTURE POUR AGENCE DE VOYAGES PENDANT LA PANDÉMIE

ACTA

Association of Canadian Travel Agencies
Association canadienne des agences de voyages

Association of Canadian Travel Agencies
Association canadienne des agences de voyages

Le 31 mai 2020

Le document suivant présente aux membres de l'ACTA des directives sur la manière sécuritaire d'ouvrir et d'exploiter leur entreprise pendant la pandémie de COVID-19.

Ces renseignements ont pour but de vous présenter une liste des principales considérations et des pratiques exemplaires. Il ne s'agit pas de conseils de nature juridique, de sorte qu'on recommande aux membres de toujours consulter les règles et les règlements du gouvernement.

Les membres de l'ACTA devraient consulter les lois et les règlements en vigueur, ainsi que les directives émises par les autorités fédérales et provinciales en matière de santé et de travail pour ainsi prendre les décisions les plus judicieuses qui soient pour leur entreprise respective.

Index

Conseils et pratiques exemplaires	3
Autres Ressources	4
Exemple de lettre	5
Liste de vérification d'autodépistage de l'employé	6
Liste de vérification d'autodépistage du client	7
Exemple de panneau pour façade de magasin	8

Information sur la réouverture dans les provinces et les territoires

Veuillez cliquer ci-dessous pour connaître l'information sur la réouverture dans chaque province ou territoire.

Colombie-Britannique
Alberta
Saskatchewan
Manitoba
Ontario
Québec
Nouveau-Brunswick
Nouvelle-Écosse
Île-du-Prince-Édouard
Terre-Neuve et Labrador
Nunavut
Territoires du Nord-Ouest
Yukon

Association of Canadian Travel Agencies
Association canadienne des agences de voyages

Conseils et pratiques exemplaires

Agences de voyage et membres d'équipe	Customers & Visitors
1. Tous les membres de l'équipe devraient remplir une liste de vérification d'autodépistage quotidienne. 2. Il est interdit de se présenter au bureau ou à l'agence de voyages si on présente un début de symptômes de la COVID-19. 3. Aménager un poste de désinfection des mains à l'entrée. 4. Augmenter la fréquence de désinfection des surfaces fréquemment utilisées. 5. Fonctionner uniquement sur rendez-vous, si possible. 6. S'assurer que les membres de l'équipe respectent les règles de distanciation sociale. 7. Exiger des clients qu'ils portent un ÉPI (masque/gants), au besoin. 8. Placer un écran de Plexiglas sur chaque bureau. 9. Placer des postes de désinfection des mains partout dans le bureau/agence de voyages, ainsi que des bouteilles de désinfectant sur chaque poste de travail. 10. Limiter le temps que chaque client passe dans le bureau/agence de voyages. 11. Utiliser la téléconférence ou la vidéoconférence si possible.	1. Exiger de tous les clients qu'ils se présentent sur rendez-vous. 2. Tous les clients doivent se soumettre à un dépistage de la COVID-19 avant de prendre un rendez-vous. 3. Exiger des clients qu'ils se lavent/désinfectent les mains avant d'entrer. 4. Exiger des clients qu'ils portent un ÉPI (masque/gants), au besoin. 5. Demander aux clients d'attendre à l'extérieur du bureau/agence de voyages jusqu'à l'heure de leur rendez-vous (éliminer la salle d'attente). 6. Ne pas accepter d'argent comptant, mais uniquement des cartes de crédit/débit ou un transfert électronique. 7. Ne pas toucher le matériel publicitaire à l'intérieur du bureau/agence de voyages. Si un client souhaite obtenir une brochure ou effectuer un achat, demander à un membre de l'équipe de l'aider.

Association of Canadian Travel Agencies
Association canadienne des agences de voyages

Autres Ressources

Alors que l'économie redémarre lentement, les lieux de travail s'adaptent pour fonctionner pendant la pandémie de la COVID-19. Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail a publié de nombreuses ressources pour aider les milieux de travail à comprendre et à gérer les risques associés au COVID-19. Ces outils peuvent vous être utiles au fur et à mesure que votre entreprise élabore un plan de réouverture lorsqu'elle pourra le faire en toute sécurité :

- Reprise des activités
- Prévention de la stigmatisation
- Outil de dépistage de la COVID-19
- COVID-19 : Aider les milieux de travail à prévenir la propagation et à rouvrir les entreprises

Association of Canadian Travel Agencies
Association canadienne des agences de voyages

Le 31 mai 2020

Message de Wendy Paradis, présidente de l'ACTA

Au fur et à mesure que la pandémie de COVID-19 évolue, l'ACTA a toujours mis en priorité la santé et le bien-être de ses employés, des clients et des communautés qu'elle dessert.

Alors que nous rouvrons nos installations, nous souhaitons que tous se sentent à l'aise et en confiance en entrant dans notre agence de voyages. Nous n'avons ménagé aucun effort pour faire en sorte que la sécurité de notre équipe et de nos clients représente la priorité ultime. Pour cette raison, certains aspects auront légèrement changé à l'intérieur et à proximité de nos bureaux. Alors que les membres de notre équipe reprennent le travail, de nouveaux protocoles de santé seront en place, incluant l'équipement de protection individuelle et la mise en place de pratiques de travail axées sur la distanciation physique.

Dans notre bureau/agence de voyages, nous avons installé des écrans de protection sur les bureaux, placé des postes de désinfection des mains à l'entrée et un peu partout dans le magasin et adopté de nouvelles méthodes de nettoyage, incluant un nettoyage plus rigoureux des surfaces avec lesquelles les gens viennent fréquemment en contact pendant la journée. Nous limitons présentement le nombre de gens qui arrivent à l'improviste, puisque nous demandons à nos clients de prendre rendez-vous. Cette façon de faire a pour but d'assurer que nous disposons d'amplement de temps pour désinfecter les lieux entre les visites.

Je remercie tout un chacun de faire preuve de coopération et d'un soutien continus. Nous sommes ravis de procéder à la réouverture et nous vous souhaitons la santé et la sécurité.

Wendy Paradis

Association of Canadian Travel Agencies
Association canadienne des agences de voyages

Liste de vérification d'autodépistage de l'employé

Date : _____
Nom de l'employé : _____
Poste : _____

Historique des voyages

Veuillez placer en caractères gras la case correspondant à votre réponse.

1. Avez-vous voyagé à l'extérieur du Canada au cours des 14 derniers jours?
   - ☐ Oui
   - ☐ Non

2. Avez-vous été en contact avec un individu ayant reçu un diagnostic de COVID-19 au cours des 14 derniers jours?
   - ☐ Oui
   - ☐ Non

3. Avez-vous respecté les exigences en matière de distanciation physique? La distanciation physique signifie une interaction limitée avec des gens de l'extérieur de votre foyer et consiste à limiter le temps passé dans des lieux publics, alors que vous sortez de la maison uniquement pour vous prévaloir des services essentiels.
   - ☐ Oui
   - ☐ Non

Questionnaire sur la santé

Veuillez préciser si vous ressentez certains des symptômes suivants de la COVID-19.

1. Fièvre
   - ☐ Oui
   - ☐ Non

   Température mesurée : _____
2. Difficulté respiratoire
   - ☐ Oui
   - ☐ Non
3. Douleurs à la poitrine
   - ☐ Oui
   - ☐ Non
4. Toux
   - ☐ Oui
   - ☐ Non
5. Mal de gorge
   - ☐ Oui
   - ☐ Non

Association of Canadian Travel Agencies
Association canadienne des agences de voyages

Liste de vérification d'autodépistage du client

Notre préoccupation première est la sécurité des membres de notre équipe, de nos clients et des visiteurs. Alors que l'éclosion de COVID-19 continue d'évoluer et que la maladie continue de se propager à l'échelle mondiale, nous surveillons la situation de près et nous procéderons régulièrement à la mise à jour de notre directive en ce qui a trait aux recommandations qui émanent de la santé publique et des autres autorités gouvernementales.

Pour aider à freiner la propagation de la COVID-19 et réduire le risque possible d'exposition de nos travailleurs et des visiteurs, nous avons préparé un questionnaire de dépistage simple. Nous comptons grandement sur votre participation qui nous aidera à mettre en place des mesures de précaution afin de protéger tous ceux qui se trouvent sur le lieu de travail, incluant vous.

Merci de votre temps et votre collaboration.

Coordonnées :

Nom : _____ Numéro de cellulaire :_____

Adresse de courriel : _____

L'accès à nos installations vous sera refusé si vous répondez par l'affirmative à une ou plusieurs des questions suivantes. Veuillez placer en caractères gras la case correspondant à votre réponse.

Démontrez-vous des signes correspondant à un ou plusieurs des symptômes suivants?

- Température supérieure à 37.8°C (100,0°F) ou plus
- Toux nouvelle ou qui s'intensifie
- Souffle court

☐ **OUI** ☐ **NON**

Avez-vous été étroitement en contact avec une personne aux prises avec la COVID-19?

☐ **OUI** ☐ **NON**

Avez-vous voyagé à l'extérieur du Canada au cours des 14 derniers jours?

☐ **OUI** ☐ **NON**

Si vous avez répondu par la négative à toutes ces questions, n'hésitez pas à vous rendre à votre rendez-vous. Il est important que tous portent un masque et qu'ils se désinfectent les mains au moment d'arriver au bureau.

Association of Canadian Travel Agencies
Association canadienne des agences de voyages

Avez-vous voyagé à l'extérieur du Canada au cours des 14 derniers jours?

Avez-vous été étroitement en contact avec une personne aux prises ou possiblement aux prises avec la COVID-19?

Avez-vous de la fièvre, une toux, le nez qui coule, un mal de gorge ou le souffle court?

Si tel est le cas, **ARRÊTEZ-VOUS**.

S'il vous plait :

1. Lavez-vous les mains avec un désinfectant à base d'alcool.
2. Portez un masque.
3. Suivez les pratiques en matière de distanciation physique.