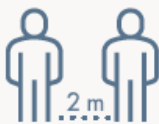


## PROCOLE GUIDE-CLIENT

Guide des procédures à respecter et à appliquer pendant le voyage dans la perspective de limiter la propagation du virus Covid-19. Ce document s'adresse aux guides et aux voyageurs dans le cadre d'un voyage de groupe accompagné (avec guide). Ce document est basé sur les règles de préventions en vigueur dans l'industrie du tourisme d'aventure au Québec, et au Canada fait par Rando Québec, l'AEQ (Aventure Écotourisme Québec) et le CQRHT (Conseil Québécois des Ressources Humaines en Tourisme).

Il a pour but de se donner un code d'actions et d'avoir des normes claires avant de s'engager dans un voyage de groupe que Terra Ultima propose pour 2020. Il encadre donc les procédures que l'agence appliquera ainsi que les règles que le voyageur devra respecter en guise de prévention en vue du déconfinement de la pratique des activités de plein air et de randonnée.

### Rappel des règles de base :



*Respecter la  
distanciation  
physique*



*Utiliser  
l'équipement  
de protection*



*Respecter les  
mesures d'hy-  
giène de base*



*Éternuer ou  
touser dans  
votre coude*

### Règles générales en randonnée :

- Toujours avoir sur vous un gel hydro alcoolique (au moins 60 % de teneur d'alcool) pour vous laver les mains.
- Fournir du gel hydro alcoolique ou du savon à mains pour les repas et autres moments de repos ou demander aux membres du groupe d'être autonomes et d'avoir leur propre bouteille de gel. Assurez-vous toutefois que ce gel est aussi efficace que le vôtre (attention aux recettes maison) et rappelez aux participant(e)s de l'utiliser lors des pauses, aux repas et à la suite de tout contact avec une aide à la progression (main-courante fait de chaînes ou cordes).
- Garder une distance de 2 mètres ou plus lors des journées de marche. Éviter les rapprochements lors des croisements avec d'autres randonneurs ou lors de pauses dans des endroits restreints (belvédère, point de vue, sommet, etc.). De plus, nous essaierons d'éviter les rassemblements contigus dans les stationnements, les lieux de tête de sentier et lors des briefings journaliers.
- Le partage de la nourriture ou du matériel personnel doit se faire uniquement avec les personnes résidant à la même adresse.

- Se moucher systématiquement dans un mouchoir, conserver celui-ci une fois utilisé dans un sac et le jeter dans un endroit désigné. Se laver les mains après s'être mouché.

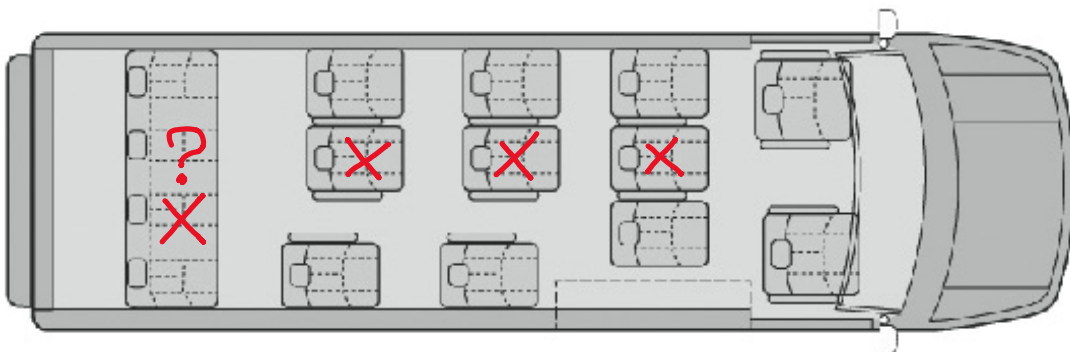
### Pause et toilette :

- Se laver les mains avant et après avoir mangé.
- Veiller à ce que la nourriture et les boissons soient partagées uniquement entre les personnes d'un même ménage.
- Favoriser les lunchs et collations individuels faits et distribués par le guide le matin.
- Lorsque les toilettes sèches ou commerciales sont ouvertes, rappeler le risque de contamination à l'utilisation aux participant(e)s et l'importance de se laver les mains avant d'entrer et en sortant.
- Demander aux participants d'apporter leur propre papier hygiénique.
- Lorsque les toilettes sèches en milieu naturel sont fermées, respecter l'interdiction d'utilisation et s'assurer que les membres de votre groupe gèrent adéquatement leurs déchets humains (urine et selles) en adoptant l'approche Sans trace.
- Pour certains types d'organisations, privilégier l'utilisation d'une toilette chimique, ou avec sac, transportable avec un abri démontable.

### Transport :

- Si vous choisissez de covoiturer et n'êtes pas avec des gens vivant sous le même toit que vous, ou prendre une location de voiture, respecter les mesures de distanciation physique en maximisant le transport à deux personnes (un chauffeur et un passager assis en arrière à droite). Il reste tout de même recommandé de porter un couvre-visage ou un masque dans ces circonstances. Ne pas hésiter à utiliser une solution de nettoyage pour l'intérieur du véhicule après chaque utilisation par un passager.
- Si nous prenons l'option d'un véhicule de type minibus (15 passagers) pour le groupe lors d'un itinéraire, une disposition de prévention des passagers est nécessaire. Voir le plan ci-bas. Les personnes vivant sous un même toit pourront partager une banquette à 2 sièges alors que les gens seuls prendront les sièges individuels. Nous créerons un espace en bloquant le siège du milieu (voir les X sur le plan). Le "?" représente une disposition possible si nous avons un ou des couples dans le groupe (ou personnes vivant sous le même toit).

*Plan de disposition des passagers dans un minibus 15 places :*



Le chauffeur (guide) aura les responsabilités suivantes :

- S'assurer de nettoyer régulièrement les surfaces de contact fréquent (poignées de portes, miroir, volant, etc.). Plusieurs nettoyages en profondeur du véhicule devront aussi être effectués sur une base régulière.
- Ne pas mettre de système de ventilation en circuit fermé et bien aérer le véhicule.
- S'assurer que les voyageurs gardent la même place lors des différents déplacements.
- Voir à ce que chacun porte un masque puisqu'il sera difficile d'assurer une distanciation sociale de 1,5 m. à 2 m. dans le véhicule.

### **Hébergement :**

Voici les règles selon le type d'hébergement que nous pourrions avoir dans nos voyages au Canada.

Hôtel, auberge et gîte :

De manière générale, nous prendrons les moyens d'assurer la sécurité du groupe dans le choix d'hébergement touristique.

Dans la situation sanitaire actuelle, nous prenons la responsabilité de :

- Nous assurer que les mesures mises en place par l'hébergement que nous proposons répondent aux directives de santé publique et que nous pouvons opérer sans problème dans ces conditions.
- Nous assurer que du savon soit disponible dans chaque chambre ou que les voyageurs soient autonomes et aient leur propre bouteille de gel hydro alcoolique.
- Nous assurer que les occupants d'une chambre fassent partie d'une même cellule résidant à la même adresse, ou que le partenaire de chambre soit toujours le même durant tout le voyage pour les nuits en hôtel, auberge ou gîte (avec votre accord signé avant le départ).
- Éviter les salles de bains communes lorsque c'est possible.

Refuge :

- Respecter toutes les signalisations de refuges ou dortoirs fermés.
- Nous assurer de suivre les directives de la santé publique qui a autorisé la présence de groupes de 10 personnes ou moins composés, idéalement, de trois familles différentes, dans un même chalet ou hébergement touristique.
- Confirmer que les mesures d'entretien sont mises en place dans un refuge ou un chalet.

Camping :

- Nous assurer que les tentes sont occupées par une seule personne ou par des membres d'une cellule vivant à la même adresse (sans frais supplémentaire).
- En pleine nature, s'assurer que les tentes sont installées à 5 mètres les unes des autres minimalement afin d'assurer le respect de la distanciation physique lorsqu'on se déplace autour des tentes.

## Règles concernant la nourriture et les repas :

- Mettre des mouchoirs et du gel hydro alcoolique à la disposition de tous. Incitez les gens à jeter leurs mouchoirs dans une poubelle après utilisation et à laver leurs mains par la suite.
- Lors de repas pris à l'intérieur d'un bâtiment, garder les fenêtres ouvertes afin d'assurer une bonne circulation d'air à l'intérieur, si la température le permet. Éviter les jets d'air directs sur les personnes par l'utilisation de climatiseurs ou de ventilateurs.
- Lors de la prise d'un repas, favoriser, autour de la table, le regroupement des personnes d'un même ménage.
- S'assurer qu'une seule personne effectue le service du repas après s'être lavé les mains correctement.
- Durant le repas, éviter le partage d'objets au maximum.
- Les verres doivent être identifiés au nom des invités. Ils seront les mêmes pour la durée du voyage.
- Les plats à partager et condiments communs seront distribués par une personne.
- Les ustensiles de services doivent être utilisés par une seule personne.
- Les repas de type « buffet » ou « libre-service » doivent être évités, ou servis par une personne.
- Après les repas, laver la vaisselle avec de l'eau chaude et du savon, à la main ou au lave-vaisselle.

## Responsabilité lors de l'exécution des repas en groupe :

- S'assurer que l'équipement de cuisine est manipulé seulement par une personne (le guide).
- S'assurer que seul le cuisinier-guide sert les repas.
- Désigner une personne au nettoyage du matériel utilisé pour les repas.
- S'assurer que l'équipement de nettoyage est manipulé seulement par cette personne. *(Une rotation sera faite à chaque jour !)*
- Utiliser si possible trois bassins de nettoyage (eau savonneuse, eau de rinçage et eau avec une petite quantité d'eau de javel) ou ajouter un peu d'eau de javel au second bassin de rinçage.
- Chaque participant(e) est responsable de ses propres couverts (assiette, bol, ustensiles, etc.). Ceux-ci peuvent être lavés par la personne chargée de nettoyer le matériel utilisé pour les repas, mais récupérés, transportés et utilisés seulement par chaque participant(e).
- Une autre stratégie pour la gestion des couverts en groupe consiste à déléguer à la personne responsable du nettoyage des repas la charge de ranger tous les couverts dans un même contenant.
- Lors de la distribution des couverts lors du repas suivant, une personne déléguée se lave les mains et sort les couverts dans un endroit approprié permettant à chaque participant (une fois leurs mains également lavées) de récupérer leur couvert tout en respectant la distanciation physique. Bref, pas trop croiser les équipements collectifs... !

## Restaurant :

- Nous devons respecter les mesures de prévention établies par les restaurants.

- Une distanciation sociale entre les tables sera exigée.
- Une hygiène des mains sera demandée et le port du masque aussi potentiellement.

**Premiers soins :**

- De manière générale, demander au participant(e)s de votre groupe d'être le plus autonome possible concernant les petits bobos (ampoules, égratignures, petits saignements, maux de tête, etc.).

Pour le guide :

- Il aura des masques et des gants supplémentaires dans la trousse de premiers soins.
- Ajuster la trousse pour qu'elle contienne tout l'équipement de protection individuelle (EPI) nécessaire à votre protection contre la contamination.
- Planifier l'intervention de façon à limiter sa durée d'exposition.
- Au besoin, demander l'assistance d'un membre résidant à la même adresse que la personne dans le besoin afin de limiter les contacts de l'intervenant(e) avec la victime, lorsque ceci est possible, que l'intervention n'est pas urgente et que l'état de la victime ne risque pas de s'aggraver.

**Respect des règles COVID-19 :**

Durant le voyage, nous demanderons régulièrement aux participant(e)s une rétroaction afin de savoir si vous vous sentez suffisamment protégé(e)s face à la COVID-19 pendant votre séjour. Nous aurons aussi une rencontre en personne ou retour "debriefing" en groupe à la fin du voyage.

Nous demanderons également si les mesures mises en place ont affecté négativement ou positivement votre expérience.

**IMPORTANT :** Vous êtes invités à signer ce document comme quoi vous êtes d'accord avec nos procédures et signerez de nouveau à la fin du voyage afin de valider si le plan à été efficace et bien exécuté, par le guide et le participant (vous).

Nom : \_\_\_\_\_

Signature avant départ : \_\_\_\_\_

Signature fin du séjour : \_\_\_\_\_