

Plan de sécurité sanitaire COVID-19 Exploitation – Saison 2020.2021

Version révisée 11 décembre 2020



Mont·Sainte·Anne



Stoneham

Table des matières

INTRODUCTION.....	5
PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE	6
1.1 Plan de sécurité sanitaire de l'industrie touristique et plan spécifique aux stations de ski.....	6
1.2 Principes directeurs pour l'exploitation des stations de ski pour l'hiver 2020-2021 tels qu'établis par la Fiche sectorielle	7
RISQUES D'INFECTIONS – selon la Fiche sectorielle	9
2.1 Principaux risques d'infections	9
2.1.1 Grille d'analyse du niveau de risque selon l'étude de l'ASSQ	10
2.1.2 Activités	11
2.1.3 Aires de services.....	12
MESURES GÉNÉRALES	13
2.2 Ajustement des parcours clients	13
2.2.1 Responsabilité partagée.....	13
2.2.2 Distanciation physique et mesures d'hygiène	13
2.3 Ajustements opérationnels (travailleurs) Programme de prévention des maladies infectieuses.....	15
2.3.1 Sécurité.....	16
2.3.2 Gestion des ressources humaines	17
2.3.3 Gestion de la clientèle de groupes	19
2.3.4 Nettoyage et désinfection.....	19
2.3.5 Application constante des mesures de surveillance du respect des consignes	19
2.4 Ajustements dans les communications	20
2.4.1 Réservations en ligne	20
2.4.2 Informer et préparer les clients.....	20
2.4.3 Affichage et signalisation	20
MESURES SPÉCIFIQUES PAR ACTIVITÉ	21

ACTIVITÉS.....	21
Activités de glisse	21
Ski alpin.....	21
Sentiers de ski de fond / raquette / fatbike / randonnée alpine.....	22
Remontées mécaniques.....	23
Télécabine.....	24
Chaises 4 places	24
Tapis magique.....	24
Écoles de glisse.....	25
Étudiants en sport-études	26
Événements/compétitions	26
Compétition de ski.....	27
Activités/Événements/Compétitions des clubs et écoles.....	27
Tenue d'événements	28
(spectacles extérieurs / tournées promotionnelles / démo ski / collectes de fonds, etc.)	28
AIRES DE SERVICES.....	29
Accueil.....	29
Stationnement.....	30
Billetterie / service à la clientèle.....	30
Aires extérieures	31
Aires de circulation (base de la montagne, sommet, remontées mécaniques).....	31
Supports à skis/planches.....	31
Terrasses (chaises extérieures, foyer).....	32
Toilettes extérieures	32
Aires de services intérieures.....	33

Aires de circulation.....	33
Toilettes intérieures	34
Casiers – en formule ski valet	34
Écoles de glisse.....	35
Boutiques.....	35
Location	36
Atelier de réparation	37
Patrouille.....	37
Aires de services réservées aux employés.....	38
Services alimentaires	39
Cafétéria / salle à manger	39
Restaurants / bars	40
Exemples d’affiches expliquant les consignes à respecter – clients / travailleurs.....	41

INTRODUCTION

C'est en janvier 1966 que le Mont-Sainte-Anne devenait officiellement une station de ski avec la mise en opération de quatre remontées mécaniques, dont la seule télécabine de l'Est du Canada et l'ouverture de 10 pistes pour le bonheur des skieurs. Depuis ce temps, la station s'est bâti une réputation solide grâce à son domaine expert unique et au fait qu'elle propose des pistes pour tous les niveaux de glisse.

Tout comme le Mont-Sainte-Anne, la Station touristique Stoneham appartient à Resorts of the Canadian Rockies (RCR) depuis le 9 juillet 1998. RCR détient également quatre stations sœurs en Alberta et en Colombie Britannique : Kicking Horses, Fernie, Kimberley et Nakiska. Nos 2 stations étant situés à proximité, ceci permet de proposer des offres conjointes aux deux montagnes, pour le plus grand bonheur des adeptes de glisse.

Ce qui rayonne sur l'ensemble des montagnes RCR, c'est l'environnement chaleureux et amical que l'on y retrouve. Des pionniers de l'époque aux premiers investisseurs, Stoneham continue de s'accroître selon les mêmes valeurs établies depuis plus de 50 ans maintenant; soit la passion, le désir d'offrir des services de qualité et de transmettre le sentiment de «chez-soi» à la montagne.

Veillez noter que le présent document se veut la réalisation concrète non seulement du plan global et commun de l'industrie touristique ([Plan de sécurité sanitaire COVID19 de l'industrie touristique](#)) mais également de la fiche sectorielle propre à notre domaine d'activité en l'occurrence, les stations de ski. (**Annexe 1 / Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique, Approche sectorielle, Secteur : Stations de ski**) lesquels édictent l'ensemble des règles de base applicables à toutes les entreprises touristiques du Québec. Ces deux documents ainsi que notre plan sanitaire COVID-19, Exploitation – Saison 2020.2021 MSA & STO doivent être lus de façon complémentaire.

PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

1.1 Plan de sécurité sanitaire de l'industrie touristique et plan spécifique aux stations de ski

Tel que mentionné en introduction, le présent document se veut la réalisation concrète non seulement du [Plan de sécurité sanitaire \(COVID-19\) de l'industrie touristique](#) traitant des éléments généraux communs à l'ensemble du secteur touristique, auquel nous nous référons sous le terme de « mesures communes » mais également du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique, Approche sectorielle, Secteur : Stations de ski (**annexe 1**) spécifique à notre domaine d'activité.

Afin de simplifier la lecture de ce document, nous ferons références aux documents de la façon suivante :

- / Plan de sécurité sanitaire (COVID-19) de l'industrie touristique : Plan sanitaire AITQ
- / Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique, Approche sectorielle, Secteur : Stations de ski) : Fiche sectorielle
- / Plan de sécurité sanitaire COVID-19, Exploitation Saison 2020.2021 MSA & STO : Guide Exploitation 2020.2021 MSA & STO

Le Plan sanitaire AITQ ainsi que la Fiche sectorielle nous servent de documents de référence pour la rédaction de notre Guide Exploitation Saison 2020.2021 MSA & STO. Ce dernier rassemble les procédures, marches à suivre et changements apportés à l'ensemble de nos opérations et ce, pour nos 2 stations soient la Station Mont-Sainte-Anne et la Station touristique Stoneham. Il est valide pour l'entièreté de la saison 2020.2021 et sera appelé à progresser en fonction de la situation pandémique et des changements apportés aux documents de référence.

Les hyperliens ici-bas représentent les « mesures communes » du Plan sanitaire AITQ appliquées dans nos 2 stations :

1. [Informations utiles quant à la COVID-19](#)
2. [Planification de la logistique](#) pour la mise sur pied des équipes de gestion des mesures
3. [Élaboration des stratégies pour faire face à la pandémie](#)
4. [Élaboration d'un plan de prévention et de contrôle des risques d'infection liés à la clientèle](#)

5. [Élaboration d'un plan de prévention de la santé et sécurité \(COVID-19\) en milieu de travail](#)
6. [Élaboration d'un plan d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19 \(employés et clients\)](#)
7. [Gestion des ressources humaines](#)
8. [Gestion des communications](#)
9. [Préparation de l'après-pandémie](#)

Les documents de référence tiennent compte des différents outils, directives, consignes et ressources développés par les entités de référence telles que la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Les éléments présentés dans ce guide sont basés sur l'information disponible ainsi que les recommandations au moment de sa rédaction. Puisque la situation et les connaissances sur le virus SRAS-CoV-2 (coronavirus/COVID-19) évoluent rapidement, les recommandations formulées dans les documents de référence sont sujettes à des changements ou à des ajustements, et ce, même à court terme. Conséquemment, nous nous engageons à faire les mises à jour nécessaires au présent document.

1.2 Principes directeurs pour l'exploitation des stations de ski pour l'hiver 2020-2021 tels qu'établis par la Fiche sectorielle

Afin de mettre en place un cadre d'exploitation respectant les mesures sanitaires, la Fiche sectorielle fait état des principes suivants ayant guidé sa rédaction :

1. Assurer la sécurité des travailleurs, des clients, des partenaires et fournisseurs des stations de ski.
2. Offrir une expérience hivernale de divertissement sécuritaire en favorisant la collaboration de tous.
3. Intégrer et respecter les mesures importantes émises par la Santé publique et par la CNESST :
 - Distanciation physique requise
 - Utilisez une barrière physique entre le travailleur et les autres personnes
 - Lavage/désinfection des mains
 - Port des équipements de protection lorsque la situation le requiert
 - Nettoyage et désinfection des équipements et des lieux

4. Opérer les stations de ski en fonction d'une évaluation de risques des différentes activités et aires de services.
5. Informer les clients avant et pendant leur visite à une station de ski.

La Fiche sectorielle est basée sur le parcours type d'un client qui visite une station de ski et nous nous en sommes inspirés pour la rédaction de notre guide d'exploitation Saison 2020.2021 MSA & STO.

RISQUES D'INFECTIONS – selon la Fiche sectorielle

2.1 Principaux risques d'infections

Comme pour les autres lieux publics, le principal risque de transmission de la COVID-19 dans nos stations de ski est relié à la possibilité d'être en contact avec le virus, que ce soit sur la montagne ou à l'intérieur de nos installations.

Le risque de transmission est lié à la proximité étroite avec une personne porteuse du virus et au contact avec des surfaces contaminées par une personne porteuse du virus.

Révision des divers aspects de l'exploitation :

L'étude des parcours clients pour chaque activité et aire de services a permis de relever les points de contact entre travailleurs et clients ou entre clients. Les ajustements du parcours client et les mesures et processus opérationnels qui en découlent sont présentés dans le présent document.

2.1.1 Grille d'analyse du niveau de risque selon l'étude de l'ASSQ

Pour chacune des activités répertoriées généralement dans une station de ski, l'ASSQ a établi une grille d'analyse permettant de qualifier le niveau de risque associé aux difficultés de respecter les mesures sanitaires :

Mesures sanitaires	Niveau de risque		
	Faible	Modéré	Élevé
Distanciation physique de 2 m	Facile à maintenir Aucun contact entre les clients et les employés	Possible de maintenir Demande plus d'adaptation. Contact possible entre les clients et les employés, nécessite de la gestion	Difficile à maintenir Contacts entre les clients et les employés difficiles à éviter et difficiles à gérer
Lavage / désinfection des mains	Facile à installer	Possible à installer	Difficile à installer
Installation d'équipements de protection lorsque la situation le requiert	Non nécessaire	Possible à installer	Difficile à installer
Nettoyage et désinfection des équipements et des lieux	Facile à intégrer aux processus d'opérations	Facile à intégrer aux processus d'opérations	Difficile à intégrer aux processus d'opérations
Opération selon le niveau de risque	Activité pouvant être offerte suivant la mise en place de mesures sanitaires	Activité pouvant être offerte suivant la mise en place de mesures sanitaires en procédant à un aménagement minimum des lieux physiques et un suivi opérationnel rigoureux	Activité difficile à offrir ou ne pouvant être offerte

2.1.2 Activités

Pour faciliter la compréhension, un classement a été développé par catégories des activités que l'on retrouve dans nos stations.

Pour chaque activité, une analyse de capacité est faite en fonction de divers paramètres tels que : superficie, intervalle entre les clients, vitesse du flot, etc.

Catégories	Activités
Glisse	Ski alpin*
	Sentiers de ski de fond / raquette / fatbike / randonnée
Remontées mécaniques	Télécabine
	Chaises 4 places
	Tapis magique
	T-bar
École de glisse	Programme de fin de semaine (plus de 6 semaines)
	Leçon privée
	Leçon de groupe
Sécurité	Patrouille/premiers soins
	Évacuation de la remontée mécanique
	Guides / bénévoles
Événements/compétitions	Compétitions de ski
	Activités/Événements/Compétitions des Clubs & Écoles
	Autres

*Les termes « Ski alpin » ou « ski » dans ce document incluent implicitement la pratique de la planche à neige également.

2.1.3 Aires de services

En plus des activités offertes dans les stations de ski, différents espaces sont à la disposition des travailleurs, des clients, des partenaires et fournisseurs pour le bon fonctionnement des opérations. En voici également un classement par catégorie.

Catégorie	Aires de services
Accueil	Stationnement et débarcadère
	Billetterie et service à la clientèle
	Navette – NON PREVU au plan pour le moment
Aires extérieures	Pistes de ski
	Aires de circulation (base de la montagne, sommet et remontée mécanique)
	Supports à skis
	Terrasses (chaises extérieures, foyer)
	Toilettes extérieures
Aires de services intérieures	Toilettes intérieures
	Casiers – en formule ski valet
	Écoles de glisse
	Boutiques
	Location
	Atelier de réparation
	Patrouille
	Aires réservées aux employés
Services alimentaires	Cafétéria / salle à manger
	Restaurants (places assises)
	Kiosques

MESURES GÉNÉRALES

Les mesures et ajustements de cette section s'appliquent à l'ensemble des activités et aires de services de nos stations MSA & STO.

2.2 Ajustement des parcours clients

2.2.1 Responsabilité partagée

Nous nous engageons à mettre en place l'ensemble des mesures permettant au client d'effectuer une visite sécuritaire. Le respect des mesures mises en place relève d'une responsabilité partagée entre nos stations et nos clients. À cette fin, les clients seront informés, avant leur visite et à leur arrivée, de l'ensemble des consignes à suivre.

2.2.2 Distanciation physique et mesures d'hygiène

Les activités ainsi que les aires de services intérieures et extérieures sont adaptées pour permettre la distanciation physique requise en tout temps entre les personnes ne résidant pas sous le même toit. Ce faisant, nous avons évalué pour chacune d'elles et dans chacune de nos stations leur capacité d'accueil dans une optique de gestion des files d'attente aux endroits de fort achalandage. Ainsi, dans les files d'attente, des repères physiques (ex. : pastilles au sol) sont installés pour respecter la distance entre les personnes ne résidant pas sous le même toit.

Une circulation fluide et organisée a été pensée dans les zones qui créent des goulots d'étranglement comme les entrées et les sorties de chalet. L'instauration de sens de circulation dans les endroits plus étroits est également mis en place.

De plus, les stations mettent en place des mesures d'hygiène strictes concernant le lavage des mains, le port du couvre-visage (obligatoire à l'intérieur et l'équivalent à l'extérieur) et la disposition des déchets personnels (mouchoirs).

- ❖ Voir **annexe 2**: Un guide sanitaire à l'attention de notre clientèle est partagé à l'ensemble de nos usagers autant en billetterie journalière que pour nos abonnés. Le guide est disponible et mis à jour régulièrement sur le site Web de nos stations dans la page Covid-19.

→ Gestion de la capacité d'accueil

Les espaces extérieurs accessibles dans nos stations de ski sont amplement suffisants pour assurer la distanciation physique de 2 mètres entre les individus et/ou les groupes de personnes occupant la même résidence. Nous veillons toutefois consciencieusement à la gestion de la capacité de chaque activité et de chaque aire intérieure et extérieure.

→ Gestion des files d'attente

Pour assurer une distanciation physique minimale en tout temps, une attention spéciale est portée pour la gestion des files d'attente dans les lieux de fort achalandage. À l'intérieur, des repères de distanciation au sol (marquage) de même que des zones clairement délimitées ont été installés. À l'extérieur, des zones d'attente délimitées avec des repères de distanciation bien visibles tels que des poteaux ou des drapeaux ont également été prévues. Consultez la [Procédure reliée aux files d'attente](#).

→ Plan d'urgence advenant la déclaration d'un cas de COVID-19 chez un client

Nos stations se réfèrent aux mesures communes ici-bas et contenues dans le Plan sanitaire AITQ pour déclarer un cas Covid-19 chez un client.

- **Annexe 3** / Procédure d'urgence advenant la déclaration de symptômes chez un client
- **Annexe 4** / Procédure d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19 chez un client.

→ Registre des usagers

À travers la billetterie en ligne et le balayage électronique de l'abonnement (*scan*), un registre quotidien de tous les skieurs est tenu : nom, téléphone et courriel. Cela servira aux enquêtes en cas d'éclosion.

→ Sens de circulation

Dans les endroits étroits ou les lieux clos, un sens de circulation avec un point d'entrée et un point de sortie distincts est instauré afin d'éviter que les clients se croisent inutilement et de ne pas créer de goulot d'étranglement.

Un lieu de ramassage et de retour du matériel sont également instaurés pour permettre une fluidité dans les déplacements.

→ Disponibilité des services en ligne

Tous les abonnements, quels qu'ils soient, sont uniquement possible à travers notre boutique en ligne. Du point de vue des billets journaliers, seule la billetterie en ligne comprenant un nombre maximum par journée d'opération est en fonction cette saison. La location d'équipement ainsi que la réservation de leçons dans nos écoles de glisse sont également uniquement possibles en ligne ou par téléphone.

→ Port du couvre-visage

Le port du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche est obligatoire pour les personnes de 10 ans et plus dans les lieux publics intérieurs et extérieurs à l'exception des pistes de ski. Le couvre-visage est obligatoire aux endroits et moments où la distanciation de moins de 2 mètres est compromise, incluant la pratique du ski.

→ Installation de stations de lavage de main

Choisir le moyen le plus adapté à la réalité des lieux : Installer des stations de gel désinfectant à l'entrée des bâtiments et de chaque aire de services intérieure.

À l'extérieur, des stations de désinfection sont installées près de la billetterie et autres endroits stratégiques :

- Ces stations permettent aux clients et aux travailleurs de se laver les mains fréquemment, particulièrement après une activité, après être allés aux toilettes, après avoir toussé, éternué ou s'être mouché ainsi qu'avant et après avoir mangé.

→ Installation de stations de mouchoirs et poubelles

Des stations de mouchoirs et poubelles sont installées à des endroits stratégiques dans le secteur des remontées mécaniques. Ces stations sont vidées et désinfectées à toutes les 2 à 4 heures ou selon l'achalandage.

→ Maintien des recommandations usuelles

Les usagers doivent continuer d'appliquer les mesures de prévention habituelles en lien avec la pratique du ski et des activités de glisse, telle que le code de conduite en montagne (**annexe 5**).

2.3 Ajustements opérationnels (travailleurs)

Programme de prévention des maladies infectieuses

Notre programme de prévention des maladies infectieuses (**annexe 6**) présente les mesures et ajustements opérationnels spécifiques aux différentes activités de nos stations. Cette politique ayant pour objectif d'offrir à l'ensemble de nos employés un environnement et

des conditions de travail sécuritaire est calqué sur les recommandations de la CNESST afin de mettre en place les mesures nécessaires pour respecter nos obligations légales, c'est-à-dire identifier, corriger et contrôler les risques, et favoriser la participation des travailleuses et travailleurs à cette démarche de prévention.

Pour tous nos travailleurs, les [mesures déjà édictées par la CNESST](#) continuent à s'appliquer. Toutefois, si un employé se déplace de son poste de travail vers un espace commun, la mesure s'applique et le port du couvre-visage ou masque de procédure approuvé par la CNESST est requis. Le travailleur doit aussi le conserver dans tous les espaces communs.

2.3.1 Sécurité

→ Patrouille

Les opérations sont ajustées en fonction du respect des normes de distanciation et des mesures sanitaires, en tenant compte du déroulement de la journée type des patrouilleurs.

Les capacités des locaux des patrouilleurs ont été déterminées pour tenir compte de la distanciation. L'accès est restreint au minimum pour les personnes essentielles et certains lieux ont été réaménagés. Des locaux additionnels ont également été ajoutés et des règles d'utilisation ont été élaborées pour ceux-ci.

Les formations et certifications ont fait l'objet de réaménagement dans leur formule afin de répondre aux exigences sanitaires de distanciation et de capacité de locaux. Les formations en ligne ont été privilégiées dans la mesure du possible.

→ Premiers soins en contexte de COVID-19

Le protocole d'intervention pour les blessés a été mis à jour conformément aux recommandations de l'INSPO tel que formulé dans les [mesures de prévention concernant les premiers secours et premiers soins \(PSPS\)](#), en date du 16 juin 2020, ainsi que les directives de la [Direction médicale nationale des services préhospitaliers d'urgence pour les interventions de réanimation cardiorespiratoire](#). Toutes les directives à suivre sont disponibles sur le site [d'Urgences Santé](#).

Comme stipulé dans le [Règlement sur la sécurité dans les stations de ski alpin](#), chaque secouriste détient un certificat en secourisme obtenu auprès d'un organisme agréé par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

→ Évacuation de remontée mécanique

Nos stations se réfèrent aux protocoles établis en respect de la norme CSA Z98 et des règles de la [CNESST](#). À tout moment dans un lieu public intérieur ou extérieur, nos travailleurs doivent porter l'équipement de protection individuel. Celui-ci est fourni par nos stations.

→ Plan d'urgence advenant la déclaration d'un cas de COVID-19 chez un employé

Nos stations se réfèrent aux mesures communes ici-bas et contenues dans le Plan sanitaire AITQ pour déclarer un cas Covid-19 chez un employé. Cette procédure se retrouve aussi dans notre programme de prévention des maladies infectieuses (**annexe 6**) :

- [Procédure d'urgence advenant la constatation de symptômes chez un employé.](#)

2.3.2 Gestion des ressources humaines

Tous nos employés doivent lire et signer un [engagement à se conformer](#); ceci ayant pour objectif de s'assurer qu'ils respectent les mesures sanitaires en place.

Dans la même optique, nous invitons nos partenaires à remplir [le formulaire d'engagement des partenaires et fournisseurs](#).

La signature de tels engagements démontre notre volonté à respecter les mesures et recommandations émises dans le Plan sanitaire AITQ ainsi que la Fiche sectorielle. Elle démontre aussi le déploiement des moyens nécessaires pour assurer de l'application des plans d'intervention par tous les travailleurs, fournisseurs et partenaires.

→ Registre des travailleurs

Nos stations ont déployé diverses solutions afin de tenir un registre détaillé de la présence de tous nos travailleurs. Chacun d'eux doit obligatoirement remplir sous forme électronique ou papier une grille de déclaration de symptômes Covid-19. Cette fiche comprend les éléments suivants : station visitée, bâtiments et/ou endroits visités en station, nom et prénom, département d'emploi, date de présence à nos stations ainsi que questions d'usage concernant les symptômes relatifs à la Covid-19. (**annexe 7** et [Déclaration de vérification des symptômes - employés](#)). Nos sous-traitants se présentant dans nos stations doivent également remplir une [Déclaration de vérification des symptômes – sous-traitants](#).

Le département des ressources humaines conserve les registres des employés et sous-traitants présents chacune des journées pour chacune de nos 2 stations. Une liste des coordonnées personnelles est disponible dans nos dossiers employés. Dans l'option où un cas de Covid-19 était déclaré, le département des ressources humaines serait alors en mesure de déterminer rapidement les personnes à risque de contamination et de les informer dans les plus brefs délais, suivant les recommandations et le protocole dicté par la Santé publique.

Le département des ressources humaines est pleinement conscient de l'importance de son temps de réaction et de communication et assure sa pleine collaboration dans les enquêtes de la Santé publique en cas d'éclosion.

→ Formation des moniteurs de ski

Les formations en début de saison ont eu lieu en format virtuelle en majeure partie. Les formations devant obligatoirement se faire en présentiel ont été adaptées pour de plus petits groupes ainsi que les salles de formation réaménagées pour respecter les règles sanitaires en vigueur.

→ Guides / bénévoles

Les guides / bénévoles sont considérés au même titre que l'ensemble des travailleurs. Ce faisant, nos stations appliquent avec ceux-ci les mêmes recommandations prescrites dans le guide de la [CNESST](#), le [guide des normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur des activités intérieures et extérieures de sport, de loisir et de plein air – COVID-19](#) et les directives de la santé publique concernant [la reprise des activités physiques et sportives, individuelles et en équipe, à l'intérieur et à l'extérieur](#). Ces directives sont répertoriés dans notre Politique de prévention des maladies infectieuses également.

→ Mécaniciens

Pour le personnel œuvrant à l'entretien des remontées mécaniques et du matériel roulant de nos stations, les mesures suivantes sont mises en place :

- [Recommandations intérimaires concernant le secteur de la construction \(INSPQ\)](#)
- [Mesures de prévention de la COVID-19](#) Pour le personnel œuvrant à l'entretien des remontées mécaniques et du matériel roulant.

Si des outils ou encore des équipements de travail sont partagés, les mesures suivantes sont mises en place :

- À la fin de chaque quart de travail, un nettoyage et une désinfection des outils et équipements de travail partagés sont faits afin de réduire tout risque de contamination.
- Pour les véhicules de fonction et la machinerie lourde, un nettoyage avec les produits habituels est fait entre chaque quart de travail afin de réduire tout risque de contamination.
- Une attention particulière est portée au volant, tableau de bord, manettes, poignées de portière intérieures et extérieures, miroir intérieur, et toute autre surface régulièrement touchée durant la conduite du véhicule.

→ Dameur

À la fin de chaque quart de travail, un nettoyage et une désinfection de la dameuse est fait afin de réduire tout risque de contamination, le tout en portant une attention particulière au volant, tableau de bord, manettes, poignées de portière intérieures et extérieures, miroir intérieur, et toute autre surface régulièrement touchée durant la conduite de la dameuse.

2.3.3 Gestion de la clientèle de groupes

Les responsables de groupe sont invités à signer [le formulaire d'engagement des partenaires et fournisseurs](#). L'outil de référence pour l'accueil des groupes, soit le [Plan des mesures sectorielles des Voyageurs, forfaitistes et agences réceptives](#), est appliqué pour chacun des groupes visitant l'une ou l'autre de nos stations.

2.3.4 Nettoyage et désinfection

Toutes les surfaces à contact élevé de façon régulière (poignées de porte, rampes, comptoirs, tables, chaises, etc.) de même que les surfaces et équipements extérieurs (mobiliers urbains, rampes, poteaux, remontées mécaniques, supports à skis, etc.) sont désinfectés fréquemment.

Les travailleurs doivent également désinfecter le matériel et les équipements nécessaires à la pratique des activités avant et après chaque utilisation. La désinfection inclut également les véhicules tels que les dameuses et véhicules motorisés. Chaque référence au nettoyage ou à la désinfection de ce document s'inspire des [directives sur le nettoyage de surfaces de l'INSPQ](#) en utilisant des produits de nettoyage ou de désinfection appropriés et en suivant les [recommandations sur les désinfectants](#) de Santé Canada.

- [Procédure de nettoyage et de désinfection des aires extérieures](#)
- [Procédure de nettoyage et de désinfection des équipements](#)
- [Procédure de nettoyage et de désinfection des véhicules](#)

2.3.5 Application constante des mesures de surveillance du respect des consignes

Le personnel de gestion veille en tout temps à la supervision, à l'application et au respect des mesures sanitaires.

De plus, nos stations ont désigné David Tardif, coordonnateur régional en santé et sécurité au travail, pour agir à titre de personne ressource sur le dossier global Covid-19, titre communément appelé « champion Covid-19 » par l'ASSQ.

2.4 Ajustements dans les communications

2.4.1 Réservations en ligne

Seuls les achats en ligne sont utilisés cette saison, autant pour les abonnements que pour la billetterie journalière. Tous nos clients doivent procéder aux transactions à travers nos boutiques en ligne au boutique.rcrquebec.com, billets.mont-sainte-anne.com et billets.ski-stoneham.com.

2.4.2 Informer et préparer les clients

Un plan de mesures sanitaires a été envoyé à l'ensemble de nos abonnés et celui-ci est disponible sur les pages Web de nos stations dans la section Covid-19 (<https://mont-sainte-anne.com/covid-hiver2020-21/> & <https://ski-stoneham.com/covid-19/>) La communication avec notre clientèle demeure une priorité pour nous; leur sécurité et celle de nos employés étant une valeur fondamentale. Au fur et à mesure des développements de la situation pandémique et en lien avec les recommandations du Plan sanitaire AITQ et de la Fiche sectorielle, notre plan de mesures sanitaires à l'attention de notre clientèle sera mis à jour et communiqué à celle-ci. Ces informations permettront de rassurer les clients sur l'aspect sécurité, mais aussi de les préparer aux impacts des mesures sur leur expérience globale.

2.4.3 Affichage et signalisation

→ [Rappels des mesures d'hygiène ou de distanciation](#)

De l'affichage rappelant les mesures d'hygiène et de distanciation à respecter est mis en place à plusieurs endroits à fort achalandage : à l'entrée des bâtiments, à l'entrée des différents locaux et pièces, dans les zones de files d'attente, etc.

- Rappel de l'obligation pour le port du couvre-visage obligatoire pour les 10 ans et plus dans les espaces publics ouverts et fermés – à l'exclusion de la pratique du ski
- Repères visuels de distances et de sens de circulation installés pour aider les clients à garder leur distance et pour indiquer le sens de circulation, là où c'est nécessaire, à l'aide de marquage au sol à l'intérieur et par l'installation de poteaux ou de drapeaux à l'extérieur.

En **annexe 8** se trouve l'ensemble de l'affichage mis en place dans nos stations, le tout en respectant les recommandations graphiques et visuelles de l'ASSQ.

MESURES SPÉCIFIQUES PAR ACTIVITÉ

ACTIVITÉS

Pour faciliter la compréhension, un classement a été développé par catégories des activités que l'on retrouve dans nos stations. On retrouve ce classement en page 11 du présent document.

Pour chaque activité, une analyse de capacité est faite en fonction de divers paramètres tels que : superficie, intervalle entre les clients, vitesse du flot, etc.

Activités de glisse

Mesure qui s'applique à tous les types d'activités de glisse :

- Affichage installé rappelant les consignes de distanciation physique dans les files d'attente et durant la glisse dans le bas et le haut des pistes pour rappeler les règles de sécurité et de distanciation.
- Recommandation et sensibilisation des usagers de 3 ans et plus au port d'un cache-cou¹ couvrant le nez et la bouche.
- Sensibilisation à éviter les rassemblements en bas, en haut et sur les pistes.

Ski alpin		
Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel	<ul style="list-style-type: none">○ Sensibiliser les clients à respecter les règlements et les mesures en vigueur à l'aide du guide sanitaire à l'attention de la clientèle disponible sur nos plateformes Web.	

¹ Il peut s'agir d'un cache-cou, cache-col, cagoule ou autres vêtements bien ajusté couvrant le nez et la bouche. Ce vêtement doit être constitué d'au moins 2 couches de tissu à mailles serrées et être suffisamment grand pour couvrir complètement la bouche et le nez.

Sentiers de ski de fond / raquette / fatbike / randonnée alpine

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- En complément des mesures applicables dans les stations de ski, nous nous référons aux mesures additionnelles dans le guide de Rando Québec et celui d'Aventure Écotourisme Québec.
- À l'heure de rédiger ce document, le MSA est encore en réflexion sur le système de désinfection des refuges. Ceux-ci resteront fermés tant qu'un système de désinfection ne sera pas mis en place.

- [Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur des activités intérieures et extérieures de sport, de loisir et de plein air – Covid-19](#)
- [Mesures de déconfinement pour la randonnée pédestre](#)
- [Fiche sectorielle d'Aventure Écotourisme Québec](#)

Remontées mécaniques

Voici les mesures qui s'appliquent à tous les types de remontées mécaniques :

- Des repères physiques (drapeaux, poteaux, pastilles au sol) ont été installés afin que notre clientèle soit en mesure de respecter la distanciation physique dans les files d'attente. Consultez les **annexes 9 (MSA) et 10 (STO)** pour la planification de gestion des files d'attente.
- Le port de gants/mitaines lors de l'utilisation de tous types de remontées mécaniques est recommandé pour notre clientèle.
- Tous nos usagers de 3 ans et plus dans les files d'attente et dans les remontées mécaniques doivent porter un cache-cou² couvrant le nez et la bouche. Nous recommandons aussi le port de lunette de ski.
- Les surfaces intérieures des télécabines et des bulles sont nettoyées de façon quotidienne. Nos procédures de désinfection en saison hivernale sont modulées en fonction des conditions climatiques afin d'optimiser leur efficacité.
- L'utilisation d'une même remontée mécanique par les usagers provenant d'une même maisonnée est privilégiée, mais demeure permise pour les usagers ne résidant pas sous le même toit.
- Dans les aires publiques intérieures et extérieures, tous nos préposés ou opérateurs de remontée mécanique portent un masque de procédure de qualité et recommandé par la CNESST ainsi qu'une paire de lunettes protectrices, une visière ou des lunettes de ski.
- Des panneaux en plexiglass permettant le balayage électronique (*scan*) des abonnements et billets journaliers ont également été fabriqués pour assurer la sécurité de nos employés et de notre clientèle. Voir croquis en page 6 de l'**annexe 10**.
- De l'affichage rappelant les mesures en place a été installé en hauteur bien à la vue de la clientèle.

	Palier 1 Vigilance	Palier 2 Pré-alerte	Palier 3 Modéré	Palier 4 Alerte maximale
Remontées mécaniques	Utilisation de la remontée par les usagers d'un même ménage est privilégiée. Gardez une distance de 2m dans la file d'attente. Le port du couvre-visage est obligatoire (3 ans et +). Pas de limite de capacité d'accueil à l'exception des télécabines qui sont réduites à 50% de capacité.			1 remontée mécanique = Un ménage 1 télécabine = Un ménage ou 2 personnes seules Pour les personnes seules, la distance de 2m sera maintenue pour tous les types de remontées.

² Il peut s'agir d'un cache-cou, cache-col, cagoule ou autres vêtements bien ajusté couvrant le nez et la bouche. Ce vêtement doit être constitué d'au moins 2 couches de tissu à mailles serrées et être suffisamment grand pour couvrir complètement la bouche et le nez.

Télécabine

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- Une réduction de 50 % du nombre de personnes à l'intérieur des cabines est appliquée.
- Dans l'optique de distanciation requise, les endroits où la clientèle peut s'asseoir sont marqués d'un autocollant et bien visibles. (un skieur à chaque extrémité de la télécabine)
- Sensibilisation faite auprès de la clientèle de réduire les points de contacts sans gants.
- Sensibilisation faite auprès des usagers à faire face à l'extérieur (par exemple, vers les fenêtres), pour réduire les interactions.
- Ouverture des fenêtres pour permettre la ventilation et/ou éviter la recirculation de l'air.

Chaises 4 places

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- L'utilisation d'une même remontée mécanique par les usagers provenant d'une même maisonnée est privilégiée, mais demeure permise pour les usagers ne résidant pas sous le même toit.
- En palier rouge, : seuls les gens d'un même ménage pourront prendre le même véhicule de la remontée mécanique. Pour les personnes seules, une réduction à seule personne par chaise quadruple est appliquée.
- Sensibilisation faite auprès de la clientèle de réduire les points de contacts sans gants.

Tapis magique

Mesures et ajustements du parcours client

- Sensibilisation auprès des usagers de respecter la distanciation physique requise lors de la montée et aussi lors de la file d'attente.
- Une file d'attente sera organisée pour respecter cette distanciation physique.

Écoles de glisse

Voici les mesures qui s'appliquent à tous les types de leçons (privée, semi-privée, groupe ou programme de fin de semaine) :

- Respect du [Guide des consignes sanitaires à suivre lors de la pratique d'activités physiques, sportives, de loisir ou de plein air](#), produit par le gouvernement du Québec et pour les travailleurs, le [Guide des normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur des activités intérieures et extérieures de sport, de loisir et de plein air de la CNESST](#).
- Sensibilisation auprès de notre clientèle et de nos employés au port de gants/mitaines, casque et lunettes de ski.
- Respect de la distanciation requise de 2 mètres entre le moniteur et les élèves pendant la leçon.
- Port du couvre-visage de type cache-cou³ obligatoire pour tous les skieurs âgés de 3 ans et plus
- Port du masque de procédure approuvé par la CNESST avec une paire de lunettes protectrices, visière ou lunettes de ski pour tous nos moniteurs de ski et de planche à neige lorsque la distance de 2 mètres ne peut être respectée.
- Pour les leçons de groupe, les programmes de fin de semaine et lors de la prise des remontées mécaniques, la notion de groupes-classes stables est appliquée, c'est-à-dire que les mêmes élèves, dans la mesure du possible, resteront toujours ensemble.
- Tous les protocoles pour les files d'attente, l'utilisation des aires extérieures et intérieures et autres services sont également appliqués au niveau des écoles de glisse.
- Les espaces extérieurs seront en tout temps utilisés comme points de rencontre pour les leçons.
- Les départs sont échelonnés pour éviter les rassemblements.
- Favoriser les outils technologiques pour la signature des contrats, les carnets d'élève, le suivi des leçons, etc. Éviter de remettre des documents papier, car les échanges de papier sont reconnus comme une source probable de contamination.
- Limiter le nombre d'accompagnateurs non-skieurs à 1 par famille pour restreindre l'utilisation des espaces intérieurs.
- Demander l'aide des parents pour accompagner les enfants dans les remontées lors des cours de groupe.
- Lors de l'inscription, la clientèle est informée des mesures sanitaires à respecter.

³ Il peut s'agir d'un cache-cou, cache-col, cagoule ou autres vêtements bien ajusté couvrant le nez et la bouche. Ce vêtement doit être constitué d'au moins 2 couches de tissu à mailles serrées et être suffisamment grand pour couvrir complètement la bouche et le nez.

Palier 1 Vigilance	Palier 2 Pré-alerte	Palier 3 Modéré	Palier 4 Alerte maximale
-------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

École de ski

<p>Le port du couvre-visage de type cache-cou pour tous les skieurs de 3 ans et + est obligatoire. Formations de petits groupes stables à privilégier.</p>	<p>Pas de leçon en zone rouge pour l'instant</p>
--	--

<h3>Étudiants en sport-études</h3>	
<p>Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Les mesures établies dans le plan de la rentrée scolaire ainsi que celles de la CNESST sont mises en application. ○ Les mesures établies par la Santé publique dans le contexte de la reprise des activités physiques et sportives sont celles mises en application. ○ Tous nos partenaires doivent signer le formulaire d'engagement des partenaires/fournisseurs. ○ La notion de groupes-classes stables est appliquée, c'est-à-dire que dans la mesure du possible, que les mêmes élèves resteront toujours ensemble. <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Palier d'alerte rouge : consulter le tableau du ministère de l'Éducation.</p> </div>

Événements/compétitions

Compétition de ski

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- Les fédérations et les différents clubs affiliés doivent respecter la Fiche sectorielle.
- Ils doivent signer le [formulaire d'engagement des partenaires/fournisseurs](#).
- Nos stations supportent les organisateurs de compétitions dans l'arrimage entre la Fiche sectorielle, notre Guide Exploitation 2020.2021 MSA & STO et les plans de relance des fédérations.
- Chacun des clubs doit fournir son propre plan sanitaire en accord avec les plans de relance de leurs fédérations.

- [Ski Québec Alpin](#)
- [Québec Snowboard](#)
- [Ski Accro Québec](#)
- [Trousse d'outils de la CNESST](#)
- [INSPQ – Reprise des activités physiques et sportives](#).

Activités/Événements/Compétitions des clubs et écoles

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- Les fédérations et les différents clubs affiliés doivent respecter la Fiche sectorielle.
- Ils doivent signer le [formulaire d'engagement des partenaires/fournisseurs](#).
- Nos stations supportent les organisateurs de compétitions dans l'arrimage entre la Fiche sectorielle, notre Guide Exploitation 2020.2021 MSA & STO et les plans de relance des fédérations.
- Un plan sanitaire doit être fourni préalablement à l'autorisation de tenir quelque activité que ce soit.

- [Ski Québec Alpin](#)
- [Québec Snowboard](#)
- [Ski Accro Québec](#)
- [Trousse d'outils de la CNESST](#)
- [INSPQ – Reprise des activités physiques et sportives](#).

Tenue d'événements

(spectacles extérieurs / tournées promotionnelles / démo ski / collectes de fonds, etc.)

Mesures et ajustements
du parcours client
et du parcours
opérationnel

- Chaque événement est encadré selon les règles édictées par la Santé publique et respecte les mesures de rassemblements dans le contexte de la COVID-19.
- Les responsables doivent obligatoirement signer le [formulaire d'engagement des partenaires/fournisseurs](#).
- Tout événement doit se faire dans le respect des mesures établies dans la [Fiche sectorielle « Festivals et événements »](#).

- [Fiche sectorielle d'événements, fêtes et festivals](#).

	Palier 1 Vigilance	Palier 2 Pré-alerte	Palier 3 Modéré	Palier 4 Alerte maximale
Fédérations, Clubs de compétition et Sports- Études	Ref. Plan de ski Québec Alpin et fédérations sportives			Aucune activité organisée n'est permise à l'exception des Sports-Études et les concentrations sportives.

AIRES DE SERVICES

En plus des activités offertes dans nos 2 stations, différents espaces sont mis à la disposition des clients et des travailleurs afin d'assurer un bon fonctionnement des opérations.

Pour faciliter la compréhension, un classement a été développé par catégories d'aires de services que l'on retrouve dans nos stations. On retrouve ce classement en page 12 du présent document.

Pour chaque catégorie d'aires de services, une analyse de capacité est faite en fonction de divers paramètres tels que : superficie, intervalle entre les clients, vitesse du flot, etc.

Accueil

Voici les mesures qui concernent tous les services et aires d'accueil :

- Nos stations travaillent à réduire un maximum les files d'attente et le cas échéant, d'en faire une gestion saine et en respect de la distanciation requise de 2 mètres. Ceci est possible grâce à l'utilisation des repères physiques tels que drapeaux, poteaux et pastilles au sol. Consultez la [Procédure reliée aux files d'attente](#).
- Dans les aires publiques intérieures et extérieures, le port du masque ou du couvre-visage est obligatoire.
- Dans la mesure du possible, nous évitons le partage d'objets comme des stylos et l'échange de documents papier. Nous favorisons une méthode électronique de gestion pour les abonnements et la billetterie journalière.
- Les surfaces et objets sont désinfectées à toutes les 2 à 4 heures ou selon l'achalandage.
- Un guide de mesures sanitaires a été envoyé à l'ensemble de nos abonnés et celui-ci est disponible sur les pages Web de nos stations dans la section Covid-19 (<https://mont-sainte-anne.com/covid-hiver2020-21/> & <https://ski-stoneham.com/covid-19/>) La communication avec notre clientèle demeure une priorité pour nous; leur sécurité et celle de nos employés étant une valeur fondamentale.

Stationnement

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- De l'affichage de sensibilisation a été mis en place « Protégeons notre saison ».
- Le masque de procédure approuvé par a CNESST ainsi que les lunettes, la visière ou les lunettes de ski sont obligatoires pour nos employés dans les aires publiques intérieures et extérieures.
- Surveillance du site et en fonction de l'achalandage, possibilité de fermer des zones ou d'aviser à l'entrée que le site est complet.
- Ajout de poubelles dans les stationnements.

Billetterie / service à la clientèle

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- Priorisation des méthodes de paiement sans contact (billetterie et réservation en ligne (location, écoles de glisse)
- À cet effet, des bornes électroniques ont été ajoutées dans nos 2 stations.
- Transmission des abonnements par la voie postale.
- Toutes transactions sont traitées uniquement via nos guichets extérieurs (plexiglass, emplacement de travail complètement isolé du client)
- Dans le cas où une manipulation en argent est inévitable, nous appliquons les directives de [l'INSPQ concernant la manipulation de l'argent comptant.](#)
- Nouvelle politique des objets perdus pour récupération seulement des objets de valeur : clé, cellulaire, portefeuille, skis, etc.) Les autres objets ne seront pas conservés. La politique est accessible sur le site web des Stations.
- Nettoyage des terminaux de paiement après chaque utilisation.

- [Procédure reliée aux files d'attente](#)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Réduction des échanges de papier. 	
--	---	--

En **annexe 11** se trouvent les modifications dans la planification du SAC au MSA.

Aires extérieures

Voici les mesures qui s'appliquent à toutes nos aires extérieures :

- Tous les espaces communs doivent permettre la distanciation physique requise de 2 mètres exigée par la santé publique.
- La formation d'une ligne d'attente pouvant parfois être requise, des repères visuels (drapeaux, poteaux, pastilles au sol) sont apposés pour permettre cette distanciation.
- Installation d'affichage pour rappeler les mesures d'hygiène et de distanciation.

Aires de circulation (base de la montagne, sommet, remontées mécaniques)

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> ○ Des sens de circulation ont été établis dans certains endroits névralgiques à fort achalandage. Un affichage a été installé à cet effet. ○ Le nettoyage de ces aires de circulation se fera à une base régulière et selon l'achalandage. 	
---	---	--

Supports à skis/planches

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> ○ Un plus grand espacement des supports a été créé pour permettre la distanciation. ○ Un sens de circulation pour l'utilisation des supports a été instauré et l'affichage adéquat pour illustrer ceci e été installé au besoin. 	
---	---	--

Terrasses (chaises extérieures, foyer)

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel	<ul style="list-style-type: none">○ Aménagement du mobilier urbain de façon à allouer l'espace minimum requis pour respecter la distanciation prescrite.○ Nettoyage et désinfection une fois par jour du mobilier avec une attention particulière aux surface fréquemment touchées (chaises, bras, dossiers, rampes, etc.).○ De l'affichage pour sensibiliser la clientèle à la distanciation requise de 2 mètres est installée à titre de rappel.○ Des stations de poubelles et mouchoirs ont été installées et un ramassage et une désinfection a lieu à toutes les 2 à 4 heures.	<ul style="list-style-type: none">○ Procédure de nettoyage et de désinfection des aires extérieures
---	--	---

Toilettes extérieures

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel	<ul style="list-style-type: none">○ Ajout d'unités sanitaires portatives pour pallier à la restriction des toilettes intérieures relativement à la distanciation physique requise. Consultez les plans en annexe 12.○ Gestion de la file d'attente et de limiter l'achalandage avec repères visuels.○ Application de l'ensemble des mesures de nettoyage et de désinfection des espaces communs.○ Nettoyage au moins à toutes les 2 à 4 heures ou selon l'achalandage.	<ul style="list-style-type: none">○ Procédure reliée aux files d'attente○ Procédure de nettoyage et de désinfection des espaces communs
---	--	--

Aires de services intérieures

Voici les mesures qui s'appliquent à toutes nos aires intérieures :

- Le port du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche est obligatoire pour les personnes de 10 ans et plus dans les lieux publics intérieurs.
- Les méthodes de paiement sans contact sont priorisées dans tous les points de services de nos stations. Dans le cas où de l'argent comptant devait être manipulé, nos employés sont appelés à suivre les directives de [l'INSPQ concernant la manipulation de l'argent comptant.](#)
- Les surfaces fréquemment touchées à l'intérieur (poignées de porte, lavabos, etc.) sont nettoyées plusieurs fois par jour. La fréquence de nettoyage et de désinfection des installations est augmentée et ajustée en fonction de l'achalandage.
- Des repères visuels (drapeaux, poteaux, pastilles au sol, etc.) sont installés afin de respecter la distanciation requise de 2 mètres.
- Toutes nos aires intérieures ont été réfléchies pour répondre aux normes, politiques et recommandations en vigueur. À cet effet, les capacités des chalets ont été analysées et des sens de circulation mis en place avec de l'affichage et des repères visuels. Les conclusions de ces réflexions sont disponibles en **annexes 13 (MSA) et 14 (STO).**

Aires de circulation

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- Des sens de circulation ont été établis dans certains endroits névralgiques à fort achalandage. Un affichage a été installé à cet effet.
- Désinfection fréquente à toutes les 2 ou 4 heures des points de contact les plus souvent touchés (portes, poignées, rampes, murs, etc.)

- [Procédures encourageant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation](#)

Toilettes intérieures

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- Limitation du nombre de toilettes et éviers disponibles à raison 50% pour éviter les engorgements et assurer la distanciation physique requise
- Gestion de la file d'attente et de limiter l'achalandage avec repères visuels.
- Application de l'ensemble des mesures de nettoyage et de désinfection des espaces communs.
- Nettoyage au moins à toutes les 2 à 4 heures ou selon l'achalandage.

- [Procédure reliée aux files d'attente](#)
- [Procédure de nettoyage et de désinfection des espaces communs](#)

Casiers – en formule ski valet

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- Fermeture à la clientèle de la section des casiers de nos stations
- Nouveau fonctionnement Ski Valet avec l'application HopHop permettant grâce à la géolocalisation des gens de préparer à l'avance leur équipement pour réduire le temps de service ainsi que limiter leur temps de passage à l'intérieur du bâtiment pour récupérer leur équipement. Modus operandi en **annexe 15**.
- Réservation (et paiement) de l'option ski valet en ligne exclusivement.
- Service offert à nos 2 stations selon horaire déterminé
- Retrait des étagères dans les chalets; cela étant, aucun effet personnel ne peut être laissé dans les chalets.
- La clientèle est autorisée à se changer dans le chalet mais leurs effets personnels doivent être ramenés dans leur voiture.
- Désinfection des skis par le préposé ski valet lors de la manipulation pour mettre en casier

- [Procédures encourageant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation](#)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gestion de la file d'attente ski valet avec repères physiques visuels (drapeaux, poteaux, pastilles au sol) 	
--	---	--

Écoles de glisse

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> ○ Application des mesures du Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du commerce de détail – COVID-19 et du Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur des activités intérieures et extérieures de sport, de loisir et de plein air – COVID-19. ○ Réservations possibles en ligne ou par téléphone uniquement ○ Référence de la clientèle vers la page Covid-19 de nos sites Web pour consultation du guide sanitaire à l'attention de la clientèle et ce, à la suite de chaque réservation 	
---	--	--

Boutiques

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> ○ Application des mesures sanitaires en milieu de travail pour le secteur du commerce de détail – COVID-19. ○ Nos plans des boutiques à nos stations se trouvent aux annexes 16 (MSA) et 17 (STO). Sur ces plans apparaissent les sens de circulation, les stations de gel désinfectant ainsi que la présence de plexiglass. 	Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du commerce de détail – COVID-19
---	--	--

Location

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- Mise en place de la location en ligne (contrat électronique et paiement) afin de diminuer le temps de présence de la clientèle à l'intérieur.
- Un nombre restreint de personnes à l'intérieur en même temps a été déterminé selon nos locaux.
- Déplacement de la location au MSA – XC en période de pointe afin d'éviter un trop grand nombre de personnes ainsi que des goulots d'étranglement dus à la circulation
- Des sens de circulation ont été mis en place et sont clairement indiqués avec de l'affichage.
- Une gestion de la file d'attente est prévue notamment avec des repères visuels pour respecter la distanciation requise.
- Établissement de zones distinctes de ramassage et de dépôt du matériel en location.
- Application des mesures du [Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du commerce de détail – COVID19](#).
- Installation de barrière pour protéger le personnel lorsque la distanciation de 2 mètres ne peut être respectée.
- Installation de stations de lavage/désinfection des mains accessibles à l'endroit de manipulation des équipements par les travailleurs et les clients.
- Tous les équipements sont désinfectés après utilisation.
- Nos plans des espaces de location à nos stations se trouvent aux **annexes 18 (MSA) et 19 (STO)**. Sur ces plans apparaissent les sens de circulation, les stations de gel désinfectant ainsi que la présence de plexiglass.

- [Procédure reliée aux files d'attente](#)
- [Procédure de nettoyage et de désinfection des équipements](#)

Atelier de réparation

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- Aucun contrat d'entretien de saison ne sera offert cette saison dans nos 2 stations; la clientèle est dirigée plutôt vers le ski valet et des cartes d'aiguillage leurs sont proposées.
- Limitation du nombre de personnes à l'intérieur en même temps, gestion des files d'attente et sens de circulation.
- Installation des postes de solution désinfectante pour les mains à l'entrée de l'atelier de réparation.
- Entrée et sortie dédiées pour l'Atelier de réparation uniquement (STO et MSA).
- Application des mesures du [Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du commerce de détail – COVID19](#).
- Installation de barrière pour protéger le personnel lorsque la distanciation de 2 mètres ne peut être respectée.
- Désinfection de tout le matériel avant et après les réparations.
- Nos plans des ateliers de réparation à nos stations se trouvent aux **annexes 18 (MSA) et 19 (STO)**. Sur ces plans apparaissent les sens de circulation, les stations de gel désinfectant ainsi que la présence de plexiglass.

- [Procédure reliée aux files d'attente](#)
- [Procédure de nettoyage et de désinfection des équipements](#)
- [Pour l'utilisation des outils, voir les recommandations de la CNESST – Construction.](#)

Patrouille

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel

- Limitation du nombre de personnes à l'intérieur en même temps et gestion des files d'attente. Un seul accompagnateur au blessé ne sera toléré dans le local et ce, en cas de nécessité seulement.
- Installation des postes de solution désinfectante pour les mains à l'entrée.
- Port du couvre-visage obligatoire pour toutes personnes entrant à la patrouille.

- [Mesures PSPS en période de COVID19 de l'INSPQ](#)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Application des mesures sanitaires pour les premiers soins en période de COVID-19 de l'INSPQ. ○ Port du masque de procédure approuvé CNESST obligatoire pour tous nos travailleurs. 	
--	--	--

Aires de services réservées aux employés

Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> ○ Établissement de la capacité maximum de toutes les aires de services réservées aux employés et réaménagement de certaines afin de permettre la distanciation requise. ○ Ajout de locaux supplémentaires. ○ Modification de certains horaires de pauses et repas pour éviter un trop grand achalandage. ○ Mise en place d'un registre de désinfection. ○ Port du masque de procédure approuvé CNESST obligatoire en tout temps. Les employés peuvent le retirer seulement une fois assis. ○ Retrait d'objets inutiles ou non essentiels (ex. : revue, journaux, dépliants, etc.) ○ Présence d'affichage dans les locaux pour faire le rappel des mesures de distanciation et d'hygiène de base. ○ Le programme de prévention des maladies infectieuses (annexe 6) prend en considération les points énumérés ici-haut et voit à la santé et sécurité de nos travailleurs. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Élaboration d'un plan de prévention de la santé et sécurité (COVID-19) en milieu de travail ○ Guide de normes sanitaires en milieu de travail – COVID 19 ○ Mesures de prévention pour la santé des travailleurs et des travailleuses
---	--	--

Services alimentaires

- Gestion [des files d'attente](#) de tous les espaces de services alimentaires.
- Installation de postes de désinfection des mains aux entrées et sorties.
- Installation d'affichage pour les rappels des mesures d'hygiène et de distanciation.
- Port du couvre-visage obligatoire dans les endroits publics fermés.
- Application des [Directives de santé publique concernant la réouverture des salles à manger et des autres lieux de consommation du secteur de la restauration.](#)
- Application des mesures proposées dans le [guide de l'Association Restauration Québec \(ARQ\)](#), en lien avec les directives de la santé publique et normes sanitaires en milieu de travail pour la restauration.
- Nos plans de services alimentaires se retrouvent en **annexes 13-14 (MSA) et 20 (STO)**.

	Palier 1 Vigilance	Palier 2 Pré-alerte	Palier 3 Modéré	Palier 4 Alerte maximale
Chalet de ski et cafétéria	L'accès au chalet sera limité en fonction de la superficie de celui-ci. Services de restauration ouverts selon les mesures du secteur. Le port du couvre-visage est obligatoire à l'intérieur (10 ans et +) Désinfection fréquence des lieux.			Aucun service en opération. Utilisation du chalet comme refuge pour se réchauffer avec période d'utilisation restreinte. Accès aux installations sanitaires.

Palier d'alerte rouge : Le «take-out» seulement sera permis via un camion de rue, roulotte ou autre local séparé du chalet. La nourriture achetée pourra être consommée qu'à l'extérieur, dans le respect des mesures sanitaires. Après l'achat, l'accès de ces personnes à la cafétéria (places assises) ne serait pas permis.

Cafétéria / salle à manger

Mesures et ajustements
du parcours client

- Établissement de la capacité maximum des locaux permettant une bonne distanciation entre les clients.

[Trousse d'outils pour les secteurs de la restauration et des bars](#)

<p>et du parcours opérationnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Réaménagement des tables, retrait de certains mobiliers et pose de séparateurs. ○ Emplacement des tables marqué au sol pour remise en place rapide. ○ Instauration d'un sens de circulation dans la salle à manger à l'aide d'affichage et de marquage au sol. ○ Offre de nourriture simplifiée orientée sur le « à emporter ». ○ Désinfection du mobilier (tables et chaises) entre chaque client/groupe. Système d'affichage pour indiquer qu'une table doit être désinfectée. ○ Un hôte accueille les gens et les dirige sans toutefois leur assigner une place. L'hôte doit s'assurer du bon roulement dans la cafétéria / salle à manger. 	
------------------------------------	---	--

Restaurants / bars

<p>Mesures et ajustements du parcours client et du parcours opérationnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Réservation obligatoire en tout temps par l'application OpenTable. ○ Offre alimentaire repensée afin de réduire le temps de service de la clientèle. ○ Identification de sens de circulation à l'aide d'affichage et de repères visuels. ○ Adaptation des comptoirs et postes de travail (plexiglass). ○ Désinfection entre chaque client et identification des tables une fois celles-ci désinfectées. ○ Des mesures spécifiques s'appliquent : se référer aux mesures émises par la Santé publique et la CNESST. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Trousse d'outils pour les secteurs de la restauration et des bars
--	---	---

Exemples d'affiches expliquant les consignes à respecter – clients / travailleurs

CNESST : [Mesures de prévention pour la santé des travailleurs et des travailleuses](#)

CNESST : [Comment limiter la propagation de la COVID-19 au travail ?](#)

MSSS : [Le lavage des mains – simple et efficace - affiche](#)

MSSS : [Comment désinfecter vos mains – affiche](#)

MSSS : [Tousser ou éternuer sans contaminer - affiche](#)

MSSS : [Port du couvre-visage \(marque artisanal\) dans les lieux publics - Guide](#)

Agence de la santé publique du Canada : [Éloignement physique](#)

[Affiche](#) «je porte mon couvre-visage»

Rappel des consignes générales de santé publique à respecter en tout temps et en tous lieux :

Les personnes ou les organismes responsables doivent s'assurer :

- D'interdire l'accès à toute personne (travailleur, client, invité, etc.) qui a reçu une consigne d'isolement de la santé publique ou de son médecin ou qui présente des symptômes compatibles avec la COVID-19.
 - Des affiches rappelant cette interdiction ou un questionnaire simple administré à l'entrée peuvent permettre d'appliquer cette consigne.
- Qu'un protocole clair sur la prise en charge d'une personne qui développerait des symptômes compatibles avec la COVID-19 sur place soit connu par toutes les personnes qui seraient susceptibles d'intervenir dans de telles situations. L'équipement de protection nécessaire doit aussi être disponible :

Si une personne développe des symptômes de la COVID-19 sur place, elle doit quitter les lieux pour retourner à son domicile dès que possible. En attendant de quitter les lieux, lui faire porter un masque de procédure médicale de qualité et l'isoler dans un local prévu à cette fin. Appeler le 1 877 644-4545 pour obtenir des consignes. Éviter tout contact à moins de deux mètres avec d'autres personnes. Assurer une surveillance de la personne, si son état le requiert. Planifier un transport vers le domicile

dans les plus brefs délais en respectant les consignes reçues au 1 877 644 4545. La personne ne doit pas utiliser les transports en commun pour retourner à son domicile.

Symptômes de la COVID-19		
1 symptôme parmi ceux-ci	OU	2 symptômes parmi ceux-ci
<ul style="list-style-type: none"> • Apparition ou aggravation d'une toux. • Fièvre (température de 38 °C et plus, par la bouche). • Difficulté respiratoire. • Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût. 		<ul style="list-style-type: none"> • Un symptôme général (douleurs musculaires, mal de tête, fatigue intense ou perte importante de l'appétit). • Mal de gorge. • Diarrhée.

- D'aménager les lieux et de gérer la circulation des personnes (travailleurs, clients, etc.) pour que la distanciation physique de deux mètres soit respectée en tout temps et en tous lieux, sauf pour les personnes qui font partie d'un même ménage (habitent à la même adresse) :
 - Il faut être particulièrement vigilant pour assurer une circulation fluide et organisée dans les zones qui créent des goulots d'étranglement et des files d'attente comme les entrées.
 - S'il est impossible de respecter la distance de deux mètres en tous lieux, installer si possible des barrières physiques qui protègent les personnes dans la zone de contacts rapprochés, par exemple un panneau transparent entre le travailleur et les clients à la caisse. En l'absence de barrière physique, limiter le plus possible la durée des contacts rapprochés, viser ne pas dépasser 15 minutes cumulatives.
 - [Le port du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche](#) est obligatoire dans les lieux publics (tous les endroits qui accueillent le public) fermés et partiellement couverts pour les personnes de 10 ans et plus. De plus, le couvre-visage devrait être obligatoire aux endroits et moments où la distanciation de moins de 2 mètres serait compromise.
 - Pour les travailleurs à un poste de travail où il est impossible de maintenir une distance minimale de deux mètres pour plus de 15 minutes cumulées dans un même quart de travail, des adaptations doivent être apportées :

- Installer une [barrière physique](#) (voir le point 2 de ce document) adéquate pour séparer le travailleur des autres travailleurs et de la clientèle lorsque la distance de deux mètres ne peut être respectée.
- Dans l'impossibilité ou dans l'attente de mettre en place les mesures de distanciation ou une barrière physique : Le port du masque de procédure médicale de qualité certifiée FDA (masque chirurgical ou masque de procédure)⁴ et d'une protection oculaire (lunettes avec protection sur le côté ou visière) sont recommandés pour le travailleur. En l'absence de contact avec la clientèle, si tous les autres collègues de travail portent un masque de procédure médicale de qualité dans l'environnement où il est impossible de respecter la distanciation physique, la protection oculaire n'est pas requise, sauf si la protection oculaire est habituellement requise pour une autre raison.

- De respecter les directives ministérielles en vigueur pour le nombre de personnes présentes dans un même lieu.

Si faisable, tenir un registre des personnes présentes incluant leurs noms, leur numéro de téléphone et la date de leur participation pour faciliter et accélérer une enquête de la santé publique, le cas échéant.

- Éviter tout contact physique direct entre les personnes (accolades, poignées de main, etc.), sauf pour les membres d'un même ménage.
- Que le nombre de personnes différentes avec lesquelles les personnes ont des contacts soit le plus petit possible en favorisant la création d'équipes ou de groupes stables lorsque cela s'applique et en évitant les échanges et les rapprochements entre les groupes.

En milieu de travail, prioriser le télétravail, lorsque possible. Conserver de petites équipes stables sur des semaines, voire des mois, et limiter les contacts avec les autres équipes pour éviter la multiplication des interactions. Toujours garder les mêmes groupes de travailleur pour le travail en équipe – garder le moins de travailleurs possible dans ces groupes. Conserver les mêmes travailleurs aux mêmes postes de travail autant que possible et s'assurer d'affecter les travailleurs à un seul site de travail.

- Que les activités regroupant des personnes se tiennent préférablement à l'extérieur ou en mode virtuel plutôt qu'à l'intérieur.

Si des activités doivent se dérouler à l'intérieur, assurer une bonne ventilation du local, mais sans diriger un jet d'air (ex : ventilateur, climatiseur) sur les personnes.

- Que les installations requises pour l'hygiène des mains soient facilement accessibles, fonctionnelles et disponibles en quantité suffisante en fonction du nombre de personnes sur place.

⁴ Idéalement, des masques avec tests de conformité (ASTM) doivent être privilégiés.

- Que les travailleurs, les usagers et les clients soient encouragés à se laver les mains pendant 20 secondes avec de l'eau et du savon (idéalement) ou avec une solution hydro alcoolique contenant au moins 60 % d'alcool, à leur arrivée, puis fréquemment par la suite.

Tous les travailleurs devraient minimalement pouvoir se laver les mains à l'arrivée et au départ du travail, après avoir touché des surfaces fréquemment touchées (comptoirs, tables, chaises, poignées de porte, interrupteurs, poignées et surfaces des électroménagers, téléphones, menus, accessoires informatiques, etc.), avant et après les pauses et les repas, lors du passage aux toilettes, à l'entrée et à la sortie des ascenseurs.

- Que les surfaces souvent touchées (poignées de porte, interrupteurs, bureau de travail, équipement d'ordinateur, etc.) soient nettoyées fréquemment avec un produit reconnu efficace. Pour les surfaces souvent touchées par de nombreuses personnes différentes, comme les poignées de porte ou les interrupteurs, une désinfection est suggérée selon l'achalandage aux 2 à 4 heures.
- Que le partage d'équipement ou la manipulation par plusieurs personnes d'objets non désinfectés (par un produit reconnu efficace ou par une mise quarantaine suffisante) soient évités. Par exemple, il est recommandé d'éviter la distribution de documents en papier et d'éliminer les objets communs des aires d'attente (journaux, revues, etc.).
- Limiter, mais ne pas refuser, les échanges d'argent, chèques, cartes de crédit, cartes de fidélité, etc.; privilégier plutôt le paiement sans contact par cartes et cellulaires, idéalement sur des terminaux fixes, qui n'ont pas à être manipulés. Les clients devraient éviter de toucher les boutons des terminaux en utilisant plutôt le paiement sans contact.
- S'il y a distribution ou collecte d'objets, une seule personne doit être dédiée à cette tâche, celle-ci doit procéder à l'hygiène des mains avant et après la manipulation des objets et après qu'elle ait touché à son visage.
- Pour les ascenseurs, si possible, privilégier les escaliers. Respecter la distanciation minimale de deux mètres entre chaque utilisateur, sinon réduire le nombre d'utilisateurs au plus petit nombre nécessaire pour empêcher tout contact physique entre eux. Afficher le nombre maximal de personnes à l'entrée de chaque ascenseur. Aviser les utilisateurs d'éviter tout contact physique. S'assurer que le système de ventilation de l'ascenseur soit bien entretenu et fonctionne selon les normes en vigueur.

Si les travailleurs utilisent des masques de procédure dans le cadre de leur travail, ils doivent les porter dans l'ascenseur lorsque la distanciation de deux mètres ne peut être respectée. Suggérer aux utilisateurs ne portant pas déjà un masque de procédure d'en porter un ou de porter un couvre-visage.

Des affiches rappelant l'importance de l'hygiène des mains, de l'étiquette respiratoire et de la distanciation physique devraient être installées aux endroits stratégiques. Prévoir une station pour procéder à l'hygiène des mains à proximité des objets qui sont souvent

touchés par de nombreuses personnes et inviter les personnes qui touchent l'objet à procéder à l'hygiène des mains après le contact. Prévoir un plan d'information et de formation des travailleurs et des gestionnaires concernant les mesures de protection et de prévention. Suivre les formations en ligne disponibles sur les mesures de prévention et de protection à prendre par rapport à la COVID-19 : [COVID-19 et santé au travail](#).

Des règles particulières peuvent s'appliquer à certains secteurs d'activité. Les personnes, organismes et exploitants peuvent s'informer de ces règles en consultant [Quebec.ca/coronavirus](#).

Pour en savoir plus, veuillez consulter le document [« Prévention de la transmission de la COVID-19 en période de déconfinement »](#).