

CAMPEUR EN CONTEXTE DE PANDÉMIE

Plan de mesures d'hygiène exceptionnelles- Camping des Chutes Vauvert – Coronavirus.

Inspiré du guide d'opération en contexte de pandémie de Camping Québec.

2020

Table des matières

CAMPEUR EN CONTEXTE DE PANDÉMIE	1
MISE EN CONTEXTE.....	3
RESSOURCES HUMAINES	4
Responsabilités de l'employé spécial Covid-19.....	4
Responsabilités des employés saisonniers.....	4
CLIENTS	5
Un bon campeur en temps de pandémie.....	5
AFFICHAGE SUR LE SITE.....	5
Casse-croûte.....	6
Bloc sanitaire du CTV et blocs du Camping.....	6
Pavillon d'accueil.....	6
Buanderie	6
Aire de jeux pour enfants.....	6
GESTION DE CRISE	6
POLITIQUE DE RÉSERVATION.....	9
POLITIQUE D'ANNULATION ET DE REPORT	10

MISE EN CONTEXTE

Étant gestionnaire du camping et centre touristique Vauvert-sur-le-Lac-Saint-Jean et du Camping des Chutes Tourisme Dolbeau-Mistassini, s'engagent mettre en place des mesures afin d'accueillir la clientèle et les employés dans les conditions les plus sécuritaires possibles. Ce guide est inspiré du *Guide d'opération en contexte de pandémie* écrit et diffusé publiquement aux gestionnaires de camping par Camping Québec. Toutes mesures mises en place sur les sites d'hébergement opérés par Tourisme Dolbeau-Mistassini cet été sont inscrites dans ce guide et nous invitons le service des travaux publics de la Ville de Dolbeau-Mistassini, les employés et les clients à s'y référer. Principalement, les actions mises en place sont l'embauche d'un employé spécial Covid-19, la fermeture temporaire du Casse-Croûte au Centre Touristique, la distribution du guide des mesures d'hygiène à chaque campeur au moment de l'enregistrement, un affichage omniprésent sur les sites rappelant les différentes mesures de précaution pour chaque bâtiment et l'installation de produit désinfectant et de gel alcoolisés. Bien sûr ce guide est sujet aux modifications et en cas de confusion, les recommandations émises par le gouvernement et la santé publique prônent celles inscrites dans ce présent document. Les coûts reliés à la mise en œuvre des mesures sont détaillés dans ce présent document.

RESSOURCES HUMAINES

Responsabilités de l'employé spécial Covid-19

Les employés spéciaux Covid-19 assureront les tâches suivantes pour le Camping des Chutes ainsi que pour le Camping Vauvert-Sur-Le-Lac-Saint-Jean. Ils seront présents pour un total de 560 heures réparties sur les 10 semaines d'opération prévue.

- Approvisionner en désinfectant en base d'alcool les différents distributeurs du site.
- Approvisionner les postes de travail du matériel nécessaire (savon, solutions hydro alcooliques, poubelles sans contact, papiers ou serviettes jetables, lingette, eau courante, etc.)
- Veillez au respect des règlements instaurés.
- Désinfecter en boucle les blocs sanitaires, les poignées de porte, les aires de jeux, les mains-courantes et toute autre accessoire et surface fréquemment touchée.

Responsabilités des employés saisonniers.

- Les employés devront éviter, dans la mesure du possible, les déplacements entre villes et les régions du Québec.
- Les employés présentant des symptômes devront rester à la maison et procéder à un test de dépistage dès que possible.
- Les employés doivent garder une distance de 2 mètres entre eux et entre les clients.
- Pour les temps de pause, les employés doivent conserver la distance prescrite et se laver les mains avec de l'eau et du savon avant de retourner au travail.
- Les employés devront éviter le partage des accessoires de travail.
- Le matériel nécessaire (eau courante, savon, solutions hydro alcooliques, poubelles sans contact, papiers ou serviettes jetables, etc.) sera mis à disposition des employés
- Les préposés à l'accueil devront désinfecter leur surface de travail entre chaque client.
- Tout objet fréquemment touché devra être retiré si possible du pavillon d'accueil (revue, dépliant)

→ Un produit antiseptique sera mis à disposition des employés et ils devront en faire

Lieux	Affichage sur panneaux
-------	-------------------------------

usage dès qu'une surface ou un accessoire est visiblement souillé.

→ Les employés du poste d'accueil devront faire la promotion des mesures d'hygiène en distribuant les plans imprimés prévus à cet effet.

→

CLIENTS

Ce feuillet sera remis à tous les campeurs au moment de leur enregistrement sur le site.

Un bon campeur en temps de pandémie

- En tout temps, respectons la distance de deux mètres.
- Lavons-nous les mains avec du savon fréquemment.
- Évitions les rassemblements.
- Soyons attentifs aux panneaux d'affichage des mesures de prévention.
- Limitons nos déplacements sur le site.
- Si possible, utilisez les équipements sanitaires de votre VR.
- Les visiteurs sont tolérés, mais modérément

Merci de nous aider à vous protéger!

AFFICHAGE SUR LE SITE

Casse-croûte	Le Casse-croûte est temporairement fermé pour l'été 2020. Cependant rien n'indique qu'une ouverture tardive n'est pas envisageable.
Bloc sanitaire du CTV et blocs du Camping	Désinfectez-vous les mains avant d'entrer. 2 clients à la fois dans les blocs sanitaires. Patienter sur les pastilles au sol à l'extérieur. Lavez-vous les mains avec du savon avant de sortir.
Pavillon d'accueil	2 mètres de distance entre vous et les employés. Désinfectez-vous les mains avant d'entrer. Une personne à la fois dans le pavillon, veuillez patienter sur les pastilles au sol ou dans votre véhicule. La salle de bains du pavillon est réservée aux employés.
Buanderie	2 clients à la fois dans la buanderie. Désinfectez-vous les mains avant d'entrer. Nous recommandons aux usagers de désinfecter les endroits fréquemment touchés avec les désinfectants pour surface prévue à cet effet avant de procéder et après l'usage.
Aire de jeux pour enfants	Désinfecter vous les mains avant d'utiliser les modules et en quittant. 2 mètres de distance entre les usagés. Nous recommandons aux usagers de ne pas toucher leurs yeux, leur nez, leur bouche pendant l'usage des aires de jeux.

GESTION DE CRISE

Selon le guide d'opération d'un terrain de camping en contexte de pandémie.

DÉCLENCHEUR 1

UN EMPLOYÉ EST DÉCLARÉ POSITIF À LA COVID-19

Lorsqu'un employé est déclaré positif à la COVID-19, l'employeur doit :

- Contacter les autorités de santé publique en composant le 1 877 644-4545 et suivre leurs recommandations; il sera important d'informer les autorités du nombre de personnes, employés et campeurs présents sur son établissement;
- Demander à l'employé de rester à la maison pour une période de confinement d'au moins 14 jours et lui refuser l'accès à l'établissement jusqu'à nouvel ordre;
- Mener une enquête complète afin d'identifier les individus avec qui il a été en contact et les endroits fréquentés sur son établissement.

Si l'employé s'est présenté au travail pendant qu'il était infecté :

- Désinfecter toutes les surfaces et tous les outils qu'il aurait utilisés et suivre les recommandations des Autorités de santé publique, au 1 877 644-4545, pour décontaminer les lieux et gérer la situation;
- Mener une enquête complète afin d'identifier les individus avec qui il a été en contact et les endroits fréquentés sur l'établissement;
- Demander à l'employé de rester à la maison pour une période de confinement d'au moins 14 jours;
- Informer tous les employés et les campeurs de la situation, en particulier ceux qui ont été en lien direct avec l'employé infecté;
- Respectez, autant que possible, les lois applicables en ce qui concerne la protection de la vie privée et les droits de la personne – toutefois, la santé et la sécurité ont préséance dans un contexte sanitaire, et il peut être nécessaire de révéler l'identité de la personne atteinte pour protéger les autres employés;
- Communiquer régulièrement avec les employés, avec transparence et humanité, en transmettant des informations justes et claires;
- Tenir compte des besoins des employés et du caractère exceptionnel de la situation, en évitant de baser ses décisions sur des perspectives strictement économiques ou juridiques.

DÉCLENCHEUR 2

UN CAMPEUR SUR PLACE EST DÉCLARÉ POSITIF À LA COVID-19

- Contacter les autorités de santé publique en composant le 1 877 644-4545 et suivre leurs recommandations; il sera important d'informer les autorités du type d'hébergement du campeur (tente, VR ou prêt-à-camper), depuis combien de jours ce campeur est sur place et du nombre de personne, employé et campeur, présents sur votre établissement;
- Demander au campeur, et sa famille, de rentrer à la maison pour une période de confinement d'au moins 14 jours;
- Demander au campeur les coordonnées pour le rejoindre rapidement au cas où vous ou les autorités de la santé publique auriez à le contacter.

DÉCLENCHEUR 3

UN CAMPEUR, UN VISITEUR OU UN FOURNISSEUR AYANT QUITTÉ, EST DÉCLARÉ AVOIR ÉTÉ POSITIF À LA COVID-19 PENDANT QU'IL ÉTAIT PRÉSENT SUR VOTRE ÉTABLISSEMENT

- Contacter les autorités de santé publique en composant le 1 877 644-4545 et suivre leurs recommandations; il sera important d'informer les autorités du nombre de personnes, employés et campeurs, ayant pu être en contact avec la personne déclarée positive;
- Dans la mesure du possible, demander d'obtenir les coordonnées de la personne pour la rejoindre rapidement au cas où vous ou les autorités de la santé publique auriez à la contacter.

DÉCLENCHEUR 4

UN CLIENT ALLÈGUE AVOIR ATTRAPÉ LA COVID-19 EN FRÉQUENTANT VOTRE ÉTABLISSEMENT

- Contacter les autorités de santé publique en composant le 1 877 644-4545 et suivre leurs recommandations; il sera important d'informer les autorités du nombre de personnes, employés et campeurs, ayant pu être en contact avec la personne déclarée positive.
- Demander au client les coordonnées pour le rejoindre rapidement au cas où vous ou les autorités de la santé publique auriez à le contacter.

DÉCLENCHEUR 5

UNE RÉDUCTION IMPORTANTE DU NOMBRE D'EMPLOYÉS, POUR CAUSE DE MALADIE OU DE DÉMISSIONS LIÉES À LA COVID-19

- Évaluer si vous êtes en mesure d'offrir tous vos services et activités en toute sécurité pour les clients et employés restants; sinon appliquez une réduction de services ou activités en conséquence, et ce pour la durée nécessaire; vous aurez à identifier les activités prioritaires au bon fonctionnement de votre établissement.

POLITIQUE DE RÉSERVATION

Les circonstances liées à la Covid-19 nous obligent à mettre en place les mesures suivantes : toute transaction devra être réglée par téléphone la veille de l'arrivée. Vous serez contacté par un préposé à l'accueil pour procéder. Les personnes de provenance internationale, les personnes infectées ainsi que les personnes présentant des symptômes

du coronavirus devront annuler leur réservation par eux-mêmes. Pour les chalets, afin de laisser le temps aux préposés à l'entretien de désinfecter les lieux et d'appliquer des mesures d'hygiène irréprochables les clients devront quitter une heure plus tôt donc à 10h et arriver une heure plus tard donc à 16h.

Les personnes désirant réserver un chalet ou un emplacement de camping devront le faire en ligne au vauvertsurlelacsaintjean.com ou en laissant un message sur la boîte vocale du camping choisit. Les retours d'appel seront effectués dans la semaine qui suit.

Pour la réservation en ligne, le client devra régler le coût de son séjour qui comprend les tarifs journaliers ou hebdomadaires, les frais de service et les taxes avec une carte de crédit Visa ou MasterCard via la plateforme de réservation Campin.ca. Par la suite, le montant sera prélevé et le client recevra une confirmation par courriel. Il doit conserver son numéro de réservation jusqu'au jour de son arrivée.

Pour la réservation au téléphone avec un préposé, le client devra attendre le retour d'appel pour effectuer la réservation. Il devra dicter au préposé ses informations et ces coordonnées bancaires, la somme de la réservation sera prélevée et le client recevra une confirmation par courriel. Il doit conserver son numéro de réservation jusqu'au jour de son arrivée.

Pour toute réservation, excluant les locations de chalet, le montant doit être acquitté en entier au moment de la réservation. Pour les locations de chalet, il est possible de payer un dépôt équivalent à 50 % du montant de la réservation et de régler la balance la veille par téléphone.

L'emplacement réservé n'est pas garanti, car certains changements peuvent être effectués sans préavis. Toutefois, les services demandés lors de la réservation tels que la section, l'eau, l'électricité et les égouts seront respectés si un changement d'emplacement doit être fait.

POLITIQUE D'ANNULATION ET DE REPORT

Pour la saison 2020, les clients ont la possibilité de reporter leur réservation sans frais selon les disponibilités du camping. Les clients désirant annuler leur réservation seront remboursés. Cependant un montant de 10 \$ sera conservé par le camping afin de couvrir

les frais de service et d'administration. Aucun client ne se présentant pas à leur réservation sans préavis ne sera remboursé. Il est du devoir du client de prendre contact avec l'administration pour annuler ou reporter sa réservation s'il n'est pas en droit de fréquenter des lieux publics et commerciaux (sortie du pays, infectés, en contact avec une personne infectée). Au moment de la réservation, chaque client recevra avec sa confirmation les consignes concernant les mesures d'hygiène, sans avis contraire, le Camping conclut que le client accepte et s'engage à respecter les mesures en place sur le site.