



GUIDES TOURISTIQUES

Guide de bonnes pratiques pour les guides touristiques



1. PROCÉDURES DE PRÉVENTION

1.1 Informations

- Assurer que les clients sont au courant qu'il existe un protocole sanitaire interne à suivre pendant les voyages touristiques au Portugal, face à l'écllosion du virus COVID-19.
- Le guide doit fournir toute l'information nécessaire ainsi que les mesures à respecter, de précautions et de contrôle des infections liée au virus COVID-19.

1.2 Recommandations sanitaires

- Lavage à haute température des vêtements et autres accessoires utilisés pendant les activités touristiques mis à disposition aux employés et clients (lavage à environ 60°C).
- Nettoyage ou désinfection des équipements utilisés après chaque activité, selon les règles appliquées aux différents types de matériaux.

1.3 Formation du Guide-interprète

1.3.1 Formation

- Formation spécifique sur :
 - Le Guide des bonnes pratiques pour l'écllosion du virus COVID-19.
 - Les procédures à faire respecter par le client, ainsi que les précautions de base et de contrôle des infections liée au coronavirus.
 - Faire respecter les mesures suivantes :
 - ✚ **Hygiène des mains** : se laver régulièrement les mains avec du savon et de l'eau pendant au moins 20 secondes, ou utiliser une solution hydro-alcoolique avec un minimum de 70% d'alcool, couvrant toute la surface de vos mains et les frottant jusqu'à ce que vos mains soient complètement sèchent.
 - ✚ **Etiquette Respiratoire** : Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir à usage unique puis le jeter ; Désinfecter ou laver les mains juste après. ; Éviter de toucher le visage, en particulier les yeux, le nez et la bouche.
 - ✚ **Comportement Social** : Respecter les gestes barrières entre employés et clients ; Mettre en œuvre les mesures de distanciation physique : Saluer sans se serrer la main et éviter les embrassades ; Ne pas partager de la nourriture, ni d'ustensiles, ni verres, ni serviettes.
- Savoir contrôler quotidiennement sa fièvre et surveiller sa toux et/ou détresse respiratoire.
- Savoir respecter les directives de la Direction Générale de Santé pour le nettoyage et désinfection des surfaces ainsi que du lavage de votre lessive.
- Prendre la responsabilité de déclencher les procédures en cas de symptômes évocateurs : accompagner la personne symptomatique dans un espace d'isolement et contacter le service de santé national. Suivre ses consignes.

1.3.2 Hygiène personnelle

- Définir les mesures d'hygiène personnelle pour prévenir la propagation du virus pendant l'activité professionnelle.

1.3.3 Conduite sociale dans le travail d'un guide interprète

Conduite sociale d'un guide-interprète :

- Autosurveillance quotidienne pour l'évaluation de la fièvre, la toux et/ou détresse respiratoire.
- Suivre les recommandations des autorités sanitaires pour assurer la sécurité des clients (réactions face au virus, informations à disponibiliser, mesures à mettre en oeuvre...)
- Éviter les contacts proches, prolongés et physique.
- Éviter de s'arrêter dans les lieux où le nombre de personnes est trop élevé. Il faut absolument assurer la distance de sécurité.

1.3.4 Équipements de protection individuelle et autres devront être fournis par l'organisateur du service, par l'agence de voyage ou par l'opérateur touristique :

- En nombre suffisant pour chaque client selon les activités et visite prévues (masque, gants, visière).
- Le stock de matériel de nettoyage à usage unique doit être proportionnel aux services (solutions hydro-alcooliques ainsi que des lingettes humides désinfectantes avec un minimum de 70% d'alcool, de l'eau de javel...).

1.4 POUR LES CLIENTS

1.4.1 Équipement de protection individuelle

- Équipement de protection individuelle qui assure la sécurité des clients en fonction des activités liées au service, comme les masques, gants et visières.

1.4.2 Conduite sociale

- Définir les règles d'utilisation de tout type d'équipements et des moyens de transports selon les recommandations de la Direction Générale de Santé pour la prévention et sécurité au travail.

1.5 POUR LES PARTENAIRES

- 1.5.1** Vérifier les protocoles sanitaires des partenaires concernés (restaurants, musées, palais, transports...)

1.6 ORGANISATION DE VISITES ET CIRCUITS

- 1.6.1 Planification – Le Guide Touristique est responsable de l'organisation de la visite ou du circuit touristique, suivant les recommandations et normes établies par chaque lieu à visiter. Le même doit s'encadrer dans le programme acheté par le client ainsi que les mesures de prévention de chaque établissement.**
- 1.6.2 Exécution des mesures – Le Guide Touristique est chargé de vérifier toutes les réservations du programme acheté par le client. Ainsi que les nouvelles mesures établies par les différents établissements de façon à assurer la sécurité de tous pendant les visites touristiques. Tout prestataires doit être contacter – Hôtels, restaurants, musées, monuments, palais et transports. (Leurs mesures suivent les recommandations des autorités sanitaires).**
- 1.6.3 Finalisation – Le Guide Touristique doit uniquement travailler s'il n'a pas de symptômes liés au COVID-19, de façon à assurer la sécurité et prévention au travail. Il est nécessaire de respecter les mesures sanitaires de la DGS et ne jamais mettre en danger la santé publique.**

2 PROCÉDURES EN CAS D'INFECTION PRÉSUMÉE

2.1 PLAN D'ACTION

- Le Guide Interprète est responsable de fournir l'assistance nécessaire à la personne symptomatique et de le communiquer au Service National de Santé. Le guide doit également contacter immédiatement l'agence de voyage prestataire du service, de façon à activer les protocoles internes.
- L'agence de voyage est responsable d'activer les contacts d'aide national et international de façon à garantir le bon fonctionnement du voyage (notamment envers les autres participants, s'il s'agit d'un voyage de groupe).
- Les déchets produits pendant les visites, suspects d'avoir été en contact avec une personne symptomatique, doivent être mis dans un sac en plastique et fermé en toute sécurité. Il devra être envoyé à un opérateur responsable pour la gestion des déchets hospitaliers car il représente un risque biologique.

Notes:

Ce document présente les recommandations de la Direction générale de santé, selon les actualisations faites le 5 juin 2020.

À tout moment, ces normes peuvent être modifiées et, à ce titre, le Guide Touristique doit toujours être informé et vérifier les recommandations sanitaires en vigueur sur le site internet de la DGS <https://www.dgs.pt/> et santé 24 <https://www.sns24.gov.pt/servicos/>.

