Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique

Mesures communes de l'industrie
Version 2020-06-09







Mesures communes

Ce document édicte l'ensemble des règles de base applicables à toutes les entreprises touristiques du Québec, peu importe leur secteur spécifique d'activité. Il doit impérativement être utilisé en complément aux fiches sectorielles, lesquelles précisent les particularités propres à chaque secteur de l'industrie.

Préambule

Notez qu'en raison de la pandémie de coronavirus, sur ordonnance gouvernementale, certains secteurs de l'industrie sont fermés et les entreprises de ces secteurs sont interdites d'accès jusqu'à nouvel ordre.

Lorsque l'ouverture du secteur aura été confirmée, avant même d'accueillir leurs premiers clients, les entreprises devront être prêtes à appliquer les mesures préventives liées à la lutte contre le coronavirus, et avoir formé leur personnel en conséquence. Ce processus pourrait leur demander quelques jours de préparation.

Les recommandations émises dans le présent document s'appuient sur les directives gouvernementales en vigueur en date du 26 mai 2020. Ces recommandations sont appelées à être modifiées ou ajustées selon l'évolution de la situation et les nouvelles directives qui seront émises par les instances gouvernementales. Les partenaires au projet tiendront leurs membres informés de l'évolution de la situation, et mettront la documentation à jour de façon régulière.

Bien que nous ayons tenté de concentrer dans les pages qui suivent un maximum d'informations, il va de soi que les sources gouvernementales demeurent en tout temps prioritaires.

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes et les organisations qui ont participé d'une façon ou d'une autre à l'élaboration et à la validation du contenu du présent document. Plus particulièrement, nous tenons à souligner le support que les associations touristiques sectorielles (ATS) ont accordé au projet. Leurs représentants ont réalisé le travail entourant la production des contenus, tant pour les mesures communes à toute l'industrie que pour les fiches sectorielles, avec ardeur, expertise et concertation, le tout dans des délais très serrés.

Nous remercions à l'avance les associations touristiques régionales (ATR), qui s'assureront que les entreprises touristiques de leurs territoires respectifs mettent en place les mesures adéquates pour protéger les clients/visiteurs/voyageurs, ainsi que les travailleurs et les fournisseurs. Et nous saluons la belle complicité qui prévaut entre les ATS et les ATR dans ce dossier.







Plus spécifiquement, le volet des mesures communes a été élaboré sous la gouverne d'un comité de pilotage et d'un groupe de travail, tous deux représentatifs de l'industrie touristique.

Comité de pilotage

- Association des stations de ski du Québec (ASSQ): Yves Juneau, Président du comité
- ARF Québec : Marilyn Désy
- Association Hôtellerie Québec (AHQ): Xavier Gret
- Aventure Écotourisme Québec (AEQ): Pierre Gaudreault
- Événements Attractions Québec (EAQ): François G. Chevrier
- Fédération des pourvoiries du Québec (FPQ) : Marc Plourde
- Tourisme Bas-Saint-Laurent : Pierre Lévesque
- Tourisme Montréal : Manuela Goya
- Alliance de l'industrie touristique du Québec : Éric Paquet
- CQRHT: Isabelle Girard
- ITHQ: Martine Lizotte
- Ministère du Tourisme : Guylaine Bouchard, sous-ministre associée et Amélie Turcotte

Groupe de travail

- Hôtellerie : Thierry Hamtiaux, AHQ
- Restauration: Martin Vézina, ARQ
- Loisirs et divertissements et hébergement en nature :

Magalie Bernard, AEQ Yannick Charette, ASSQ

Dominic Dugré, FPQ

- Services de voyage : Marc-André Plouffe, ARF Québec
- Syndicat Unifor: Nicole Jacques
- Transport de personnes : Loïc Hamel, Croisières AML
- Experts:

Pierre Bellerose, MTLab

Kate Germain, Chaire de tourisme Transat

Enfin, nous remercions:

- L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, qui a offert gracieusement les services de ses enseignants en tourisme, hôtellerie et restauration afin d'accompagner divers secteurs dans la préparation des fiches sectorielles;
- Le ministère du Tourisme, pour son importante collaboration dans toutes les facettes du projet.







Équipe de projet

Direction du projet

Isabelle Girard - Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Coordination du groupe de travail et des experts externes (mesures communes)

Danielle Ouellet Conseil

Coordination du déploiement du plan de sécurité sanitaire

Carolle Larose Conseil

Communication

Alliance de l'industrie touristique du Québec - Anne-Hélène Couturier, Kim Martel et Marily Charpentier

Révision linguistique

René Kirouac

Site Web Alliance de l'industrie touristique du Québec & mise en page

Jean-François Charest et Julien-Pierre Martel

Vaillancourt Riou & associés, avocats

Directeur/chargé de projet

Marc Vaillancourt, avocat

Professionnels de recherche

Marie-Sophie Demers, avocate

Fanny Mondou, avocate

Marie-Claude Riou, avocate

Soutien

Karl Bourassa, adjoint administratif, archiviste

Alain Larouche, Conseiller spécial









Lexique

Asymptomatique. Qui est atteint du virus de la COVID-19, mais ne présente pas un ou plusieurs des symptômes qui lui sont associés.

COVID-19. Un virus qui a plusieurs noms usuels, dont COVID-19, 2019-nCoV, SARS-CoV-2. En fait, le virus se nomme SARS-CoV-2 et la maladie qu'il provoque se nomme «maladie à coronavirus 2019 (COVID-19)». Ce virus est apparu en Chine au mois de décembre 2019.

Coronavirus. Famille de virus à laquelle appartient le Covid-19 ou SARS-CoV-2.

Couvre-visage: Masque de tissu de fabrication artisanale.

Distanciation. L'appellation « distanciation sociale » a été délaissée pour « distanciation physique », ou simplement « distanciation ». Il s'agit d'une mesure de prévention de la propagation du virus par voie aérienne en gardant une distance minimum de 2 mètres avec les personnes de son entourage.

Horodateur. Borne de paiement pour des services de stationnement.

Main courante. Partie supérieure de la rampe d'escalier où l'on pose la main pour s'appuyer.

Masque. Masque de protection, masque de procédure, masque chirurgical, masque N95; voir aussi couvre-visage.

Pandémie. Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), on parle de pandémie « en cas de propagation mondiale d'une nouvelle maladie.»

Plan de sécurité sanitaire (COVID-19) de l'industrie touristique. Aussi appelé simplement « le Plan ». Inclut un plan de prévention (en amont) et un plan d'interventions (en aval).

Secteurs de l'industrie touristique. On compte cinq grands secteurs en tourisme, soit l'hébergement, la restauration, les loisirs et divertissements, le transport de personnes et les services de voyage. Chacun de ces grands secteurs se décline en plusieurs groupes distincts d'activité économique.

Sécurité sanitaire. Ensemble de mesures visant à prévenir ou contrôler les risques d'exposition des individus susceptibles d'altérer la santé d'une population, dans les conditions scientifiques, techniques et matérielles du moment, en hiérarchisant les enjeux en termes de balance coût-avantages.

Symptomatique. Qui présente un ou plusieurs des symptômes associés à la Covid-19.

Zone d'isolement. Espace fermé, ou du moins séparée, où une personne symptomatique est placée, en attendant l'intervention de la Santé publique, pour éviter tout contact avec d'autres personnes.







Acronymes et abréviations

CNESST. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (Québec)

INSPQ. Institut national de santé publique du Québec

MAPAQ. Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec

RH. Ressources humaines







Table des matières

1. Eng	gagement à se conformer	1-1
2. Info	ormations utiles quant à la COVID-19	2-1
2.1.	Transmission	2-1
2.2.	Surfaces contaminées	2-1
2.3.	Symptômes	2-1
3. Pla	nification de la logistique	3-1
3.1.	Équipe de gestion en cas d'urgence	3-1
3.2.	Coordonnées des personnes-ressources à contacter en cas d'urgence	3-1
4. Éla	boration des stratégies pour faire face à la pandémie	4-1
4.1.	Grille d'analyse des risques d'infection	4-1
4.2.	Détermination des activités essentielles	4-2
4.3.	Préparation de différents scénarios liés à la gestion du personnel	4-2
4.4.	Analyse des engagements contractuels	4-3
	boration d'un plan de prévention et de contrôle des risques d'infection et de contrôle des risques d'infection	
5.1.	Procédures à appliquer au premier contact avec le client	5-1
a)	Protocole des informations à fournir au client	5-1
b)	Politique d'annulation adaptée à la COVID-19	5-2
5.2.	Préparation avant l'arrivée du client	5-3
a)	Mise en place d'un processus continu de mise à jour des informations.	5-3
b)	Mise en place d'un processus client sans contact	5-3
c)	Équipement à fournir au client (cartes-clés, véhicules, matériel, etc.)	5-3
5.3.	Procédures d'accueil du client	5-4
a)	Procédure aux points d'entrée	5-4
b)	Protocole d'informations pour le client	5-4
c)	Procédure d'enregistrement	5-5
d)	Procédure de paiement	5-6
5.4.	Procédures à être appliquées durant le séjour et les activités	5-6
a)	Procédure reliée aux files d'attente	5-6
VAILL	ANCOURT En collaboration avec	







b)	Application des mesures	d'hygiène et de distanciation	5-6
5.5. et de		nt et d'entretien des bâtiments,	
a)	Aménagement des espac	ces communs	5-7
b)	Aménagement des aires	extérieures	5-8
c)	Procédure de nettoyage	et de désinfection des bâtimen	ts5-9
d)	Procédure de nettoyage	et de désinfection des aires ext	érieures5-10
e) 10	Procédure de nettoyage	et désinfection de l'équipemen	it et des véhicules.5-
5.6. ľétak		x fournisseurs/sous-traitants	•
a)	Fournisseurs/sous-traita	nts et partenaires internes	5-11
b)	Fournisseurs/sous-traita	nts et partenaires externes	5-11
5.7.	Procédure reliée aux ser	vices alimentaires	5-12
5.8.	Procédure de respect de	s mesures de contrôle par la cl	ientèle5-12
5.9.	Procédure de gestion de	s plaintes et dénonciations	5-13
		prévention de la santé et sécu	· ·
6.1.	·	00/15 10 1	
6.2. Santé		COVID-19 et aux recommand	·
6.3.	Application des mesures	individuelles d'hygiène de base	∍6-5
6.4.	Achat du matériel néces	saire aux mesures d'hygiène	6-5
6.5.	Aménagement des lieux	de travail	6-6
a)	Réception et expédition o	des marchandises	6-7
b)	Périodes de repas et de _l	oause	6-8
c)	Transport d'employés		6-8
d)	Travailleurs à l'extérieur	:	6-9
6.6. 10	Application des mesures	d'aménagement du mode et d	u temps de travail6-
6.7. prése		ctive sur la présence au tr amination	•
6.8.	Établissement d'un plan	visant à déceler les symptômes	de la covid-19.6-11
VAILL	ANCOURT	CORNT	n collaboration avec







V		NCOURT CORHT	ත් ත්
			, 2
	7.2. 9.3.	Établissement de différents plans de communication	
	9.2.	Messages clés	
	9.1.	Désignation d'un porte-parole	
9.	•	stion des communications	
	d)	Quelques conseils	
	c)	8-9 Obligations de l'employeur : mise à pied d'une durée de moins de six moi	
	u) b)	Obligations de l'employeur : mise à pied d'une durée de moins de six	
	a)	Principes habituels	
	3.6.	Gestion des mises à pied	
	3.5. emplo	Établissement de mesures d'aide et de soutien psychologique pou	
8	3.4.	Application des mesures disciplinaires	8-7
	f)	Emplois à temps partiel et emplois saisonniers	
	e)	Programmes gouvernementaux	8-6
	d)	Employé en isolement obligatoire	8-6
	c)	Congés ou vacances imposés	8-6
	•	Congé pour prendre soin d'un membre de la famille atteint de la COVI pour s'occuper de son enfant en raison de la fermeture des écoles e deries	t des
	a)	Congés de maladie	8-4
8	3.3.	Gestion des vacances et des congés	8-4
8	3.2.	Gestion des absences	8-4
	3.1. ravai	Établissement des procédures applicables relativement aux refus ller	
8.	Ges	stion des ressources humaines	8-1
7	7.2.	Chez un client	7-2
7	7.1.	Chez un employé	7-1
7. Ia		ooration d'un plan d'urgence advenant la constatation de symptôme aration d'un cas de COVID-19	
	5.10. des lie	Application des mesures restrictives quant aux déplacements à l'exté eux de travail	
ć	5.9.	Application de mesures strictes quant à l'accès aux lieux de travail	6-12







Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique – Version 2020-06-09 **Table des matières**

	a)	Pour les employés et le syndicat	9-2
	b)	Pour les clients	9-2
	c)	Pour les partenaires et fournisseurs	9-3
	d)	Pour la population (promotion et marketing)	9-3
	e)	Pour les médias	9-3
10.	Р	réparation de l'après-pandémie	10-1







1. Engagement à se conformer

Relativement à la reprise des activités économiques, l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) précise :

« Toute reprise des services non essentiels doit être effectuée de sorte que la transmission de la COVID-19 soit contrôlée. En effet, il est primordial d'éviter une augmentation importante du nombre de personnes infectées, hospitalisées ou aux soins intensifs, ou de décès.

Plusieurs conditions doivent être respectées pour s'assurer d'un contrôle efficace de la COVID-19 au Québec. Le non-respect de ces conditions pourrait mener à une augmentation importante des cas et, par le fait même, à la possibilité de revoir la stratégie de réouverture des milieux de travail (nombre, type de milieux, mesures de distanciation et de protection exigées) afin de rétablir l'équilibre et de limiter les impacts de la COVID-19 sur le système de santé. Il est possible que cette stratégie diffère d'une région à l'autre en fonction de l'épidémiologie régionale. »

La liste des Conditions nécessaires au maintien des services essentiels et à l'ouverture progressive des autres milieux de travail est disponible au lien suivant :

COVID-19: Conditions nécessaires au maintien des services essentiels et à l'ouverture progressive des autres milieux de travail

Pour les milieux de travail, la principale condition est :

« Respecter les recommandations de la santé publique, en fonction du contexte spécifique au milieu. »

Cette déclaration de l'INSPQ souligne la nécessité pour les entreprises voulant maintenir ou reprendre leurs activités de préparer un plan d'intervention adapté qui leur permettra de réduire et de contrôler les risques d'infection à la COVID-19.

Non seulement ce plan devra-t-il être élaboré, mais surtout, il devra être respecté par l'entreprise, par les employés, par les partenaires/fournisseurs et par les clients. À cet effet, il vous faudra faire signer des engagements à se conformer, dont différents modèles se trouvent aux annexes suivantes :

- Word W PDF Upp 1.1. Engagement à se conformer de l'employeur
- PDF 🖳 Word W Engagement à se conformer de l'employé 1.2.
- PDF (Upp) 1.3. Engagement des partenaires et fournisseurs
- PDF Cum 1.4. Engagement à se conformer du client

La signature de tels engagements vous permettra de faire la démonstration que vous avez pris les moyens nécessaires pour vous assurer de l'application de votre plan d'intervention par toutes les personnes concernées. L'engagement de l'entreprise est particulièrement important à cet égard.





En collaboration avec



2. Informations utiles quant à la COVID-19

Le virus se nomme SARS-CoV-2 et la maladie qu'il provoque se nomme «maladie à coronavirus 2019 (COVID-19)». Le virus SARS-CoV-2 est un virus de la famille des coronavirus. Ce virus est apparu en Chine au mois de décembre 2019.

2.1. Transmission

La COVID-19 se transmet facilement entre humains par les contacts directs (poignées de mains, accolades), par les gouttelettes respiratoires et indirectement lors de contact avec des surfaces contaminées.

2.2. Surfaces contaminées

Selon la nature des surfaces, le virus peut y survivre de quelques heures à quelques jours. Les surfaces les plus susceptibles de transmettre le virus sont celles que l'on touche souvent, comme les poignées de porte, les mains courantes, les interrupteurs, les boutons d'ascenseur, les poignées de toutes sortes, les tables et comptoirs ainsi que les appareils électroniques de toutes sortes (téléphones, terminaux de paiement, etc.).

2.3. Symptômes

Les principaux symptômes de la COVID-19 sont les suivants :

- fièvre :
 - 0 chez l'enfant : 38 °C (100,4 °F) et plus (température rectale),
 - chez l'adulte : 38 °C (100,4 °F) et plus (température buccale), 0
 - chez la personne aînée : 37,8 °C (100 °F) et plus (température buccale),
 - ou 1,1 °C de plus que la valeur habituelle d'une personne;
- apparition ou aggravation d'une toux;
- difficultés respiratoires; ou
- perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût.

D'autres symptômes peuvent aussi apparaître comme un mal de gorge, un mal de tête, de la douleur musculaire, une fatigue intense, une perte importante de l'appétit et de la diarrhée. Les symptômes peuvent être légers ou plus sévères comme ceux associés à la pneumonie. Dans les cas graves, la COVID-19 peut entrainer la mort.

Les symptômes peuvent prendre jusqu'à 14 jours après l'exposition pour apparaître. Certaines personnes infectées demeureront sans symptôme (asymptomatiques), mais elles n'en sont pas moins contagieuses et peuvent donc transmettre le virus à d'autres. En fait, toute personne porteuse du virus peut le transmettre.

IL S'AGIT D'UN VIRUS TRÈS CONTAGIEUX.

Pour de plus amples informations, consultez le lien suivant : <u>Informations générales</u> sur le coronavirus.





En collaboration avec



3. Planification de la logistique

Équipe de gestion en cas d'urgence

Afin de gérer efficacement les défis causés par la pandémie, vous devez mettre sur pied une équipe de gestion des mesures mises en place dans votre entreprise.

Pour ce faire, vous devez d'abord désigner la ou les personnes qui assumeront les différentes responsabilités. Il est important que ces personnes soient connues de tous et qu'elles soient facilement joignables en cas de besoin. À cette fin, nous vous recommandons de préparer une liste des personnes qui composent l'équipe de gestion en cas d'urgence et de la mettre à la disposition de vos employés.

L'entreprise doit former une équipe adaptée à sa réalité. Pour une très petite entreprise, l'équipe peut se résumer à une ou deux personnes clés. Dans le cas où l'entreprise peut compter sur un plus grand nombre de personnes, une liste comme celle produite à l'annexe 3.1 pourrait être utilisée :

3.1. Équipe de gestion en situation d'urgence



Word W



3.2. Coordonnées des personnes-ressources à contacter en cas d'urgence

Le maintien de bonnes communications sera essentiel à l'efficacité du fonctionnement de votre entreprise en période de crise. À cet effet, vous devrez vous assurer d'avoir à portée de main les coordonnées de l'ensemble des personnesressources, non seulement celles de votre entreprise, mais également celles de vos fournisseurs, sous-traitants, partenaires, clients et de toute personne travaillant en collaboration étroite avec vous.

Nous vous suggérons de dresser une liste regroupant les coordonnées de l'ensemble des personnes-ressources gravitant autour de votre entreprise. Cette liste devra également être adaptée à votre entreprise et facilement accessible au personnel pouvant être appelé à gérer des urgences. Vous trouverez à l'annexe 3.2 un exemple de liste qui pourrait être utilisée :

3.2. Coordonnées des personnes ressources à contacter en cas d'urgence



Word W











4. Élaboration des stratégies pour faire face à la pandémie

Grille d'analyse des risques d'infection

Vous devrez, en premier lieu, procéder à une analyse des risques de transmission présents au sein de votre entreprise.

Dans le cadre de cette analyse, vous devrez notamment identifier :

- Les espaces communs à plus haut risque de transmission, particulièrement les endroits agissant comme «goulots d'étranglement»;
- Les espaces de travail où les personnes sont postées à moins de 2 mètres les unes des autres:
- Les outils, le matériel ou les appareils utilisés par plusieurs clients ou employés;
- Les périodes d'achalandage;
- Les surfaces fréquemment touchées;
- Etc.

Afin de vous aider à procéder à votre analyse, nous vous référons aux lignes directrices relatives à la prise de décision élaborées par le gouvernement du Canada, que vous trouverez à l'adresse suivante :

https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveaucoronavirus/document-orientation/prise-decisions-fondees-risques-lieux-travailentreprises-pandemie-covid-19.html

Nous joignons également à l'annexe 4.1 un modèle simplifié de grille que vous pourrez utiliser pour procéder à l'analyse des risques d'infection dans votre entreprise :

4.1. Modèle de grille d'analyse des risques d'infection















4.2. Détermination des activités essentielles

En raison des mesures établies par les gouvernements et de l'incertitude créée par la pandémie, vous pourriez être amené à prendre des décisions quant au maintien de vos activités. Voici quelques actions qui pourront vous aider à y voir plus clair:

- Déterminer les services les plus importants de votre entreprise, afin de maximiser vos interventions autour de ces activités;
- Désigner un niveau de service minimum acceptable pour chaque service identifié comme essentiel:
- Déterminer combien de temps vous pouvez continuer à fonctionner sans ces activités commerciales avant que des effets graves ne se fassent sentir (votre tolérance à l'interruption);
- Établir les ressources humaines, les infrastructures, les systèmes d'information et les fournisseurs nécessaires au maintien et au rétablissement des activités commerciales désignées comme essentielles;
- Maximiser l'utilisation de vos ressources pour le maintien de vos activités commerciales essentielles:
- Réviser à la baisse vos prévisions de ventes et adapter vos ressources en conséquence.

4.3. Préparation de différents scénarios liés à la gestion du personnel

Il est fort probable que la pandémie aura des répercussions importantes sur le taux d'absentéisme de vos employés. Pour être bien préparé à cette éventualité, vous devrez notamment:

- Analyser la disponibilité de vos employés;
- Désigner et former des suppléants pour les services essentiels ou même pour tous les services;
- Prévoir des scénarios de redéploiement de vos employés;
- Prévoir la possibilité d'imposer des heures supplémentaires aux employés disponibles. Pour les entreprises régies par une convention collective, assurezvous d'en analyser les dispositions avant d'envisager une telle possibilité.







4.4. Analyse des engagements contractuels

Afin de bien planifier le maintien de vos activités en cette période d'incertitude, vous devrez procéder à une analyse de vos engagements contractuels. Une telle analyse vous permettra de repérer les litiges possibles et de prendre des décisions en fonction de ces risques.

Voici des étapes que nous vous recommandons de suivre pour procéder à une telle analyse:

Élaborer la liste des contrats et engagements contractuels présentant un litige possible.

Exemples: bail, contrat de service, contrat avec les fournisseurs, contrat avec les clients.

- Analyser chacun des contrats et engagements contractuels inscrits à la liste, notamment:
 - Les contrats ou engagements contractuels contiennent-ils des clauses traitant de force majeure?

Note: En droit civil québécois, la force majeure est définie comme étant un évènement imprévisible, inévitable ou irrésistible, qui provient d'une cause étrangère au débiteur, et qui peut permettre, dans certains cas, d'être libéré de ses obligations. En ce qui concerne la COVID-19, il est fort possible qu'elle soit éventuellement considérée comme étant un cas de force majeure, mais pour l'instant, rien ne le confirme. À titre d'exemple, la crise du verglas de 1998 a été reconnue comme un cas de force majeure.

- Les contrats ou engagements contractuels contiennent-ils des clauses traitant de leur annulation ou résiliation?
- Les contrats ou engagements contractuels contiennent-ils des clauses pénales en cas de non-exécution d'une obligation?

Note: Une clause pénale est une clause par laquelle une partie s'engage, en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution de son obligation, à verser à l'autre, à titre de dommages-intérêts, une somme d'argent dont le montant est fixé à l'avance.

Prendre les décisions en tenant compte des termes de chacun des contrats. Par exemple: tenter de prendre des arrangements avec l'autre partie, appliquer une clause pénale, consulter un conseiller juridique, etc.







5. Élaboration d'un plan de prévention et de contrôle des risques d'infection liés à clientèle

5.1. Procédures à appliquer au premier contact avec le client

L'efficacité des mesures que vous mettrez en place reposera en partie sur la qualité de la communication que vous entretiendrez avec vos clients. Il sera nécessaire d'établir et de maintenir un bon contact avec ceux-ci afin de vous assurer qu'ils comprennent bien quelles sont ces mesures et surtout, l'importance de les respecter.

Pour favoriser cette relation avec les clients, vous devrez agir en amont et établir certains mécanismes pour vous assurer de leur fournir dès le départ toute l'information disponible.

a) Protocole des informations à fournir au client

Le client qui vous contacte doit avoir accès facilement aux informations en lien avec la COVID-19. Les informations qui lui sont transmises doivent démontrer que vous prenez très à cœur la santé, la sécurité et le confort de vos clients, de vos employés ainsi que de tous les intervenants. Elles doivent contribuer à le rassurer en lui démontrant que vous mettez en place toutes les mesures nécessaires pour assurer SA sécurité et celle de ses proches.

Afin d'éviter des surprises ou des frustrations à l'arrivée, nous vous suggérons d'informer votre clientèle des mesures d'atténuation des risques mises en place, y compris la liste des services non essentiels qui sont fermés, si c'est le cas.

Comment informer et rassurer le client.

Nous vous conseillons d'élaborer un message standardisé qui pourra être utilisé par tout le personnel en contact avec les clients.

À cet effet, vous pourriez préparer une Foire aux questions (FAQ), soit une liste des questions et/ou commentaires les plus fréquemment soulevés par les clients, accompagnée des réponses de l'entreprise. Cette liste devrait être accessible à tous les employés en contact. Elle pourrait aussi être accessible à vos clients sur votre site Web. Nous joignons, à l'annexe 5.1.A, un modèle de formulaire que vous pourriez utiliser:

5.1.A. Foire aux questions (FAQ)















Procédures mises en place par l'entreprise

À l'annexe 5.1.B, vous trouverez un formulaire présentant la liste des informations qui devraient être transmises au client, que ce soit de vive voix ou par le biais de vos plateformes Web:

5.1.B. Informations à transmettre au client



Word W



Parallèlement, il faudra vous assurer que les employés connaissent l'ensemble des mesures mises en place et savent comment intervenir avec un client qui ne les respecterait pas. Ils risquent de se faire poser des questions à ce sujet.

L'adoption de procédures claires et leur diffusion auprès de tout le personnel favoriseront une application uniforme des mesures adoptées. Dans les différentes sections de ce guide, nous vous proposons des contenus pour les principales procédures requises.

b) Politique d'annulation adaptée à la COVID-19

Vu l'incertitude créée par cette période de pandémie, nous vous recommandons de vous assurer que votre politique ou votre clause applicable en cas de force majeure couvre les pandémies. Dans la négative, vous devriez analyser la possibilité d'y inclure une clause en lien avec la pandémie de la COVID-19.

Plusieurs options sont possibles. Dans un souci de service à la clientèle, voici différentes avenues qui pourraient être analysées en fonction des circonstances propres à chaque entreprise :

- Proposer au client de reporter sa réservation à une date ultérieure;
- > Proposer au client de lui fournir un «crédit» permettant de faire une réservation ultérieurement, dans un délai déterminé;
- Proposer un remboursement complet ou partiel.

Par ailleurs, avant de proposer différentes solutions au client, assurez-vous de vérifier s'il a lui-même d'autres options à sa portée, par exemple :

- Une assurance voyage;
- Un remboursement par la compagnie émettrice de la carte de crédit;
- > Si le client a fait affaire avec un agent de voyages titulaire d'un permis du Québec, il pourrait obtenir un remboursement du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV), sous certaines conditions (voir l'Office de la protection du consommateur : https://www.opc.gouv.ac.ca/ficav/).





En collaboration avec



5.2. Préparation avant l'arrivée du client

À l'arrivée du client, tout doit être en place. On cherche ici principalement à éviter les regroupements et les files d'attente, et à assurer le respect des mesures d'hygiène. Il sera donc essentiel de s'y préparer à l'avance, en l'absence du client.

a) Mise en place d'un processus continu de mise à jour des informations

Le déconfinement ne fait que commencer. Au fur et à mesure que la situation évoluera, vous devrez adapter les mesures mises en place chez vous aux nouvelles conditions imposées par la Santé publique. Votre prestation de services devra être adaptée en conséquence.

Le client qui a réservé devra être avisé de toute mise à jour significative des informations qui lui ont été transmises au moment du premier contact. À titre d'exemple, si, en raison d'une infection à la COVID-19, vous vous voyez dans l'obligation de fermer certains services ou utilités pour une période de temps donnée, il sera préférable que le client en soit avisé avant son arrivée.

Vous devrez aviser le client à l'avance des moyens qui seront utilisés pour l'informer de ces mises à jour (ex. : courriel, plateformes Web ou autre). Un contact personnalisé avec le client demeure l'option à préconiser.

b) Mise en place d'un processus client sans contact

Lors de l'accueil du client, il est important de minimiser les échanges de documents. À cet effet, nous vous recommandons de numériser, d'automatiser le plus possible les échanges avec les clients. Dans la mesure du possible, vous devriez toujours favoriser le recours à une application mobile ou à un lien Web. Si ce n'est pas possible, la documentation à remettre au client devrait être disposée de façon qu'il puisse luimême prendre ce dont il a besoin.

c) Équipement à fournir au client (cartes-clés, véhicules, matériel, etc.)

Afin d'éviter des délais et des files d'attente, vous devrez vous assurer que, dans la mesure du possible, l'équipement à fournir au client sera prêt à son arrivée. Une fois l'équipement préparé, vous pourrez désigner un endroit en libre-service, lorsque possible, où le client pourra le récupérer.







5.3. Procédures d'accueil du client

a) Procédure aux points d'entrée

Afin de contrôler efficacement les risques d'infection, vous devrez mettre en place une procédure à appliquer aux points d'entrée de votre entreprise (ex.: stationnement, billetterie, entrée, etc.). Cette procédure a notamment pour objectif de s'assurer que le client présentant un risque d'infection ne pénètre pas dans l'établissement, ou, si vous décidez de l'accepter, qu'il soit correctement pris en charge.

Vous trouverez, à l'annexe 5.3.A, les procédures que nous vous conseillons d'appliquer à différents points d'entrée :

5.3.A. Procédure au point d'entrée





b) Protocole d'informations pour le client

Les informations transmises à l'arrivée du client seront cruciales; c'est pourquoi nous vous conseillons d'élaborer un protocole standardisé qui sera utilisé au moment de l'accueil.

Procédure d'affichage

Dans le but d'accroître l'application des mesures d'hygiène de base, d'étiquette respiratoire et de distanciation, vous devrez installer des affiches rappelant ces mesures.

Les affiches rendues disponibles par le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada peuvent être utilisées telles quelles. Elles sont accessibles aux liens suivants:

- https://www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/900/Pages/DC-900-1076.aspx
- o https://publications.msss.gouv.gc.ca/msss/document-000437/
- o https://publications.msss.gouv.gc.ca/msss/document-000440/
- o https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000450/
- o https://publications.msss.gouv.ac.ca/msss/document-002541/
- o https://www.canada.ca/content/dam/phac- aspc/documents/services/publications/diseasesconditions/coronavirus/social-distancing/social-distancing-fra.pdf

Si vous préparez vos propres affiches, assurez-vous qu'elles soient lisibles et utilisez des pictogrammes clairs, un langage simple.





En collaboration avec



Par ailleurs, afin de vous assurer que vos affiches aient l'effet escompté, vous devrez les installer à des endroits stratégiques et vous assurer qu'elles sont visibles. Vous trouverez, à l'annexe 5.3.B, un formulaire qui pourra vous aider à élaborer la liste des endroits où installer vos affiches:

5.3.B. Procédure d'affichage





Message à l'accueil

Au moment de l'accueil, le préposé devra attirer l'attention du client sur le contenu des affiches installées dans l'entreprise et lui réitérer l'importance de respecter les mesures en place.

c) Procédure d'enregistrement

La transmission de documents par voie électronique et la signature électronique devraient toujours être favorisées lorsque ces options sont possibles. Vous devez éviter les échanges de papier, un processus connu comme une source de contamination probable. Cependant, si la signature et l'échange de documents sont <u>impossibles</u> à éviter :

- > Déposer les documents sur une surface propre pour transmettre et récupérer les documents en respectant la distance de 2 mètres entre les individus;
- > Ne pas partager de stylos avec les clients. Ils doivent utiliser leur propre stylo, si possible;
- Prévoir au moins un stylo qui devra rester du côté «client» pour les clients qui n'auront pas apporté leur propre stylo et le désinfecter entre chaque utilisation. Favoriser le nettoyage du stylo avec un linge humide et du savon doux. Se laver ensuite les mains;
- Lors de la récupération des documents, les déposer dans une enveloppe et les transporter dans un porte-document.

La mise en place d'un service d'enregistrement en ligne est encouragée. Cette façon de faire présente plusieurs avantages : le client n'a pas à se présenter à l'accueil (à moins que ce soit pour récupérer une clé ou une carte magnétique), le temps d'attente du client est grandement restreint et donc, son expérience améliorée, et le personnel nécessaire à l'accueil peut être réduit, le tout en procurant une sécurité supplémentaire à vos visiteurs ainsi qu'à vos employés. Nous vous encourageons à vous renseigner sur ce type de services.







d) Procédure de paiement

Relativement au paiement, voici nos recommandations:

- Favoriser les transactions par carte (sans contact), par téléphone intelligent ou par Internet. Au besoin, analyser la possibilité d'augmenter le seuil maximal des paiements sans contact;
- Éviter la manipulation d'argent comptant;
- Fixer les terminaux de paiement afin de minimiser la manipulation de ceux-ci;
- Éviter de manipuler les cartes et téléphones cellulaires du client. Dans le cas contraire, se désinfecter les mains avec une solution hydroalcoolique;
- Après chaque transaction et spécialement lorsqu'il y a eu contact avec le terminal, désinfecter celui-ci en utilisant le produit recommandé par le fabricant.

5.4. Procédures à être appliquées durant le séjour et les activités

a) Procédure reliée aux files d'attente

Afin de contrôler les risques d'infection, vous devrez gérer efficacement les files d'attente. À cet effet, la procédure décrite à l'annexe 5.4.A s'applique :

5.4.A. Procédure reliée aux files d'attente







b) Application des mesures d'hygiène et de distanciation

L'application des mesures d'hygiène et de distanciation passe en partie par la formation adéquate des employés, lesquels seront par la suite en mesure d'identifier les cas de non-respect et d'agir en conséquence. Vous devrez donc les conscientiser sur l'importance d'assurer le respect des mesures en place.

À l'annexe 5.4.B, nous vous présentons différentes procédures que vous pourrez appliquer dans les cas précis des toilettes et des ascenseurs :

> 5.4.B. Procédures encourageant le respect des mesures d'hygiène et PDF (Upp) Word W de distanciation

Mesures de compensation

Lorsque le maintien d'une distance de 2 mètres est impossible, vous devrez appliquer des mesures de compensation telles que l'installation des barrières physiques ou exiger le port de matériel de protection comme le masque.





En collaboration avec



5.5. Protocole d'aménagement et d'entretien des bâtiments, des aires extérieures et de l'équipement

L'entretien et l'aménagement de vos bâtiments, de vos aires extérieures et de l'équipement ont des impacts importants sur les risques d'infection. Ainsi, afin de contrôler et de minimiser les risques de contamination au sein de votre entreprise, vous devrez notamment:

- Analyser et réviser, au besoin, l'aménagement de différentes zones;
- Élaborer des procédures d'entretien.

<u>Distinctions quant aux mesures de distanciation</u>

Lorsque vous élaborerez ou appliquerez vos procédures encourageant le respect des mesures de distanciation, n'oubliez pas que vous pouvez faire certaines distinctions pour les personnes occupant la même résidence privée ou ce qui en tient lieu, la distanciation n'étant pas exigée entre elles.

Vous pourrez également tenir compte de ces distinctions lorsque vous aménagerez les espaces communs ou les aires extérieures de votre entreprise.

a) Aménagement des espaces communs

Pour faciliter le respect des mesures de distanciation, voici certaines mesures d'ordre général à prendre quant à l'aménagement des espaces communs:

- Utiliser, dans la mesure du possible, une porte d'entrée unique ainsi qu'une porte de sortie unique afin de limiter la circulation;
- Installer des affiches afin de faire la promotion de l'hygiène de base et de la distanciation;
- Installer des flèches au sol ou sur les murs afin de diriger le client et d'éviter que les clients se croisent;
- Installer des repères physiques au sol (lignes, autocollants ou autres) afin d'aider à la distanciation;
- > Installer un panneau de « plexiglass », si nécessaire, afin de respecter la distanciation;
- > Retirer les objets inutiles ou non essentiels (ex.: bibelots, décorations, magazines, jouets pour les enfants, etc.), surtout ceux qui pourraient être difficiles à nettoyer;





En collaboration avec



- Aménager les espaces afin d'encourager le respect de la distanciation (ex. : revoir la disposition des chaises, fauteuils, etc.). Vous pouvez également prévoir des espaces réservés aux occupants d'une même résidence ou de ce qui en tient lieu, en vous assurant que ces espaces soient bien identifiés;
- > S'il n'est pas possible de respecter une distanciation de 2 mètres dans un espace commun, des mesures compensatoires doivent être appliquées. Il faut alors afficher des consignes claires (ex.: accepter une personne à la fois dans l'espace, exiger le port du masque, marquer l'endroit où la personne qui désire ensuite entrer dans l'espace commun doit attendre, encourager une utilisation limitée de l'espace commun afin de ne pas y traîner inutilement, etc.).

b) Aménagement des aires extérieures

Nos suggestions d'aménagement pour les aires extérieures sont les suivantes :

- Utiliser, dans la mesure du possible, une entrée unique ainsi qu'une sortie unique afin de limiter la circulation;
- Installer des affiches afin de faire la promotion de l'hygiène de base et de la distanciation;
- Installer des flèches au sol ou sur les murs extérieurs des bâtiments afin de diriger le client et d'éviter que les clients se croisent;
- Installer des repères physiques au sol (lignes, autocollants ou autres) afin d'aider à la distanciation;
- > Si possible, prévoir des stations de lavage des mains ou des distributeurs de désinfectant à base d'alcool à concentration d'au moins 60 % sous forme de liquide, mousse ou gel (ex. : Purell, Bacti Control);
- Réaménager les aires de repos et de repas afin d'encourager le respect de la distanciation de 2 mètres. Vous pouvez également prévoir des espaces réservés aux occupants d'une même résidence ou de ce qui en tient lieu, en vous assurant que ces espaces soient bien identifiés.







c) Procédure de nettoyage et de désinfection des bâtiments

Le virus responsable de la COVID-19 pouvant survivre un certain temps (de 3 heures à 6 jours)¹ sur différentes surfaces, il est nécessaire d'assurer un entretien efficace des bâtiments. Vous devrez vous assurer que toutes les surfaces soient nettoyées et désinfectées fréquemment.

Pour vous aider à superviser cette tâche, nous vous conseillons d'élaborer des procédures connues et comprises par l'ensemble de vos employés, notamment concernant les cas suivants.

> Entretien sanitaire des postes de travail

Chaque employé travaillant à l'ordinateur devra s'assurer de nettoyer et de désinfecter son poste de travail, au moins à chaque quart de travail. Un poste de travail doit être désinfecté avant toute utilisation par un autre employé lors d'un quart de travail ou d'un usage subséquent.

Le formulaire de l'annexe 5.5.A présente la procédure à suivre pour l'entretien sanitaire des postes de travail :

> 5.5.A. Procédure de nettoyage et de désinfection du poste de travail PDF PDF Word W des employés

> Entretien sanitaire des espaces communs

Les surfaces les plus fréquemment touchées avec les mains étant les plus susceptibles d'être contaminées, il est primordial d'effectuer un entretien fréquent et adéquat des espaces les plus fréquentés.

Pour vous aider à la gestion de l'entretien des espaces communs, des formulaires résumant la procédure générale à suivre et la procédure à suivre pour les toilettes publiques sont présentés à l'annexe 5.5.B:

Entretien sanitaire des surfaces en cas de contamination

5.5.B. Procédure de nettoyage et de désinfection des espaces PDF Word W communs

¹ Le gouvernement du Québec précise qu'en général, les coronavirus ne survivent pas longtemps sur les objets. Ils vont survivre 3 heures sur les objets inertes à surfaces sèches et environ 6 jours sur les objets inertes à surfaces humides. Pour plus d'informations : https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/informations-generales-sur-le-coronavirus/.







Dans l'éventualité où un cas de COVID-19 est déclaré parmi les employés, les clients ou chez toute autre personne ayant fréquenté les lieux de travail, la procédure de nettoyage est un peu différente.

Vous devrez alors présumer que le virus est présent sur les surfaces et donc agir avec beaucoup de précautions. L'annexe 5.5.C présente les procédures à suivre lors de l'entretien d'un espace qu'une personne infectée ou symptomatique a fréquenté :

5.5.C. Procédure de nettoyage et de désinfection en cas d'infection

Word W PDF

d) Procédure de nettoyage et de désinfection des aires extérieures

Assurez-vous que vos aires extérieures soient propres et qu'elles soient nettoyées et désinfectées régulièrement. Afin de vous aider à la tâche, un formulaire vous est fourni à l'annexe 5.5.D :

- 5.5.D. Procédure de nettoyage et de désinfection des aires PDF PDF Word W extérieures
- e) Procédure de nettoyage et désinfection de l'équipement et des véhicules

Afin de contrôler les infections, vous devrez vous assurer que vos équipements et vos véhicules soient nettoyés et désinfectés régulièrement. Dans la mesure du possible, ils devront l'être entre chaque utilisation.

Entretien sanitaire des équipements

Pour l'entretien de vos équipements, nous vous suggérons de respecter la procédure décrite au formulaire de l'annexe 5.5.E :

5.5.E. Procédure de nettoyage et de désinfection des équipements

PDF Upp Word W

Entretien sanitaire des véhicules

Relativement à l'entretien des véhicules, nous vous recommandons d'utiliser des produits approuvés par la Santé publique et appropriés pour les véhicules. Faites attention à ne pas utiliser d'eau de javel, laquelle pourrait endommager plusieurs des pièces du véhicule. Le formulaire de l'annexe 5.5.F présente la procédure à appliquer pour l'entretien sanitaire des véhicules :

5.5.F. Procédure de nettoyage et de désinfection des véhicules









5.6. Procédures reliées aux fournisseurs/sous-traitants et partenaires de l'établissement

Afin de protéger la santé et la sécurité des clients que vous référez à des fournisseurs et partenaires, voici certaines recommandations.

a) Fournisseurs/sous-traitants et partenaires internes

Assurez-vous que les fournisseurs/sous-traitants et partenaires qui offrent des services à l'intérieur de votre entreprise (ex. : spa dans un hôtel, boutique dans une station de ski, etc.) ont des politiques ou un plan d'interventions contre la COVID-19 et qu'il est appliqué par leurs employés. Afin de maximiser le bon fonctionnement de vos établissements communs et de faciliter la vie de votre clientèle, favorisez l'arrimage mutuel de vos politiques et de vos plans d'interventions.

- Assurez-vous que ces fournisseurs/sous-traitants et partenaires sont au courant de vos politiques et de votre plan d'interventions contre la COVID-19:
 - Donnez-leur accès au contenu de vos politiques et de votre plan d'interventions:
 - Prenez le temps de répondre à leurs questions.
- Informez-vous de leur plan ou de leurs politiques :
- Assurez-vous qu'ils respectent les directives gouvernementales;
- Offrez-leur de s'arrimer avec vos politiques et votre plan d'interventions.

S'ils démontrent de l'ouverture, vous pouvez leur offrir de revoir les ententes en vigueur avec eux, et envisager des modifications visant l'adoption de politiques communes contre la COVID-19.

b) Fournisseurs/sous-traitants et partenaires externes

Assurez-vous que les représentants de vos fournisseurs/sous-traitants et partenaires externes sont au courant et respectent vos politiques et votre plan d'interventions contre la COVID-19 quand ils sont présents dans l'entreprise :

- Informez-les du contenu de vos politiques et de votre plan d'interventions;
- Prenez le temps de répondre à leurs questions.

Si les représentants de vos fournisseurs/sous-traitants ou partenaires ne respectent pas les consignes en vigueur, vous pourriez leur demander de signer un engagement à se conformer, selon le modèle qui vous est fourni dans la section 1 de ce guide, avant d'en venir à des mesures plus draconiennes.





En collaboration avec



5.7. Procédure reliée aux services alimentaires

Si votre entreprise a un service alimentaire, nous vous référons aux normes et recommandations émises par le MAPAQ et par l'INSPQ, dont certaines se trouvent aux liens suivants:

- https://www.mapaa.gouv.ac.ca/fr/Avis Publicite/Pages/COVID-19 QuestionsReponses.aspx
- https://www.mapaa.gouv.ac.ca/fr/Publications/Guidemanipulateur5.pdf
- https://www.quebec.ca/entreprises-et-travailleurs-autonomes/secteur- bioalimentaire/vente-directe-covid-19/
- https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/2930-travailleurs- hotellerie-covid19.pdf (point 10 D)
- https://www.inspg.gc.ca/sites/default/files/covid/2911-mesures-preventionde-milieu-travail-covid19.pdf

5.8. Procédure de respect des mesures de contrôle par la clientèle

Afin de mener à bien la réalisation des objectifs de votre plan d'interventions, il est important que ces mesures soient respectées par la clientèle. À ce titre, nous vous recommandons ce qui suit:

- Ne pas hésiter à rappeler aux clients les mesures de contrôle en vigueur et à intervenir lorsque des personnes ne les respectent pas;
- Rappeler l'importance du respect de ces mesures: la santé et la sécurité, autant celles des clients que des employés, doivent primer;
- Rappeler que le respect des mesures <u>par tous</u> est primordial et nécessaire au bon fonctionnement de la reprise des activités touristiques;
- Demeurer calme, poli, mais ferme lors des interventions;
- Pour les clients récalcitrants, leur demander de signer un engagement à se conformer selon le modèle qui vous est fourni dans la section 1 de ce guide, avant d'en venir à des mesures plus draconiennes;
- Si la situation persiste malgré l'engagement signé, inviter le client à quitter;
- Si la situation devient dangereuse, contacter les autorités policières.







Procédure de gestion des plaintes et dénonciations

La pandémie actuelle génère beaucoup de craintes auprès de la population et encourage certaines dénonciations. Ainsi, il est fort probable que vous recevrez de la part de certains clients différentes plaintes et dénonciations. Afin de bien gérer ces dernières, nous vous conseillons d'élaborer une procédure qui devra être respectée par vos employés lorsqu'ils recoivent des plaintes ou des dénonciations.

Votre procédure devra notamment inclure trois étapes importantes, à savoir :

- Prendre la plainte ou la dénonciation au sérieux;
- Vérifier les faits et le bien-fondé de la plainte ou de la dénonciation;
- Au besoin, appliquer le plan d'urgence décrit au chapitre 7.







6. Élaboration d'un plan de prévention de la santé et sécurité (COVID-19) en milieu de travail

Afin de bien entamer la préparation de votre plan d'interventions, nous considérons essentiel de vous remémorer certaines des obligations qui incombent au travailleur et à l'employeur en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail ². Les passages de ces articles que nous avons soulignés en caractères gras dans le texte peuvent très bien s'appliquer aux risques d'infection de la COVID-19, de même qu'aux mesures que vous devez mettre en place.

Obligations du travailleur

Article 49

Le travailleur doit:

- 1° prendre connaissance du programme de prévention qui lui est applicable;
- 2° prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique;
- 3° veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail;

(...)

- 5° participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail;
- 6° collaborer avec le comité de santé et de sécurité et, le cas échéant, avec le comité de chantier ainsi qu'avec toute personne chargée de l'application de la présente loi et des règlements.

Article 49.1

Le travailleur ne doit pas exécuter son travail lorsque son état représente un risque pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, ou encore celle des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité de ces lieux, notamment en raison de ses facultés affaiblies par l'alcool, la drogue, incluant le cannabis, ou une substance similaire. (...)







Obligations de l'employeur

Article 51

L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment :

1° s'assurer que les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection du travailleur;

2° désigner des membres de son personnel chargés des questions de santé et de sécurité et en afficher les noms dans des endroits visibles et facilement accessibles au travailleur;

3° s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur;

4° contrôler la tenue des lieux de travail, fournir des installations sanitaires, l'eau potable, un éclairage, une aération et un chauffage convenable et faire en sorte que les repas pris sur les lieux de travail soient consommés dans des conditions hygiéniques;

5° utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur;

(...)

7° fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état;

(...)

9° informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié;

10° afficher, dans des endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs, les informations qui leur sont transmises par la Commission, l'agence et le médecin responsable, et mettre ces informations à la disposition des travailleurs, du comité de santé et de sécurité et de l'association accréditée;

11° fournir gratuitement au travailleur tous les moyens et équipements de protection individuels choisis par le comité de santé et de sécurité conformément au paragraphe 4° de l'article 78 ou, le cas échéant, les moyens et équipements de protection individuels ou collectifs déterminés par règlement







et s'assurer que le travailleur, à l'occasion de son travail, utilise ces moyens et équipements;

[...]

En contexte de pandémie, l'élaboration d'un plan d'interventions devrait vous permettre de mieux prévenir et de contrôler les risques d'infection à la COVID-19 au sein de votre entreprise. Nous vous fournirons, aux sous-chapitres suivants, différents conseils quant à l'élaboration d'un tel plan. Vous pouvez également prendre connaissance de la trousse préparée par la CNESST au lien suivant: https://www.cnesst.gouv.gc.ca/salle-de-presse/covid-19/Pages/trousse.aspx.

6.1. Formation des employés

Pour être en mesure d'intervenir et de voir à la santé et la sécurité de tous, vos employés devront avoir les connaissances nécessaires. Ainsi, dès leur premier jour de travail, ils devront être adéquatement formés sur les mesures mises en place dans votre entreprise en réaction à la pandémie de COVID-19.

Afin de bien les préparer à leur retour au travail, nous vous suggérons de suivre les étapes suivantes :

- a) Avisez les employés de la réouverture de l'entreprise, au besoin;
- b) Prévoyez une rencontre obligatoire avec eux afin de leur expliquer les différentes mesures mises en place. Si possible, planifiez cette rencontre de manière qu'elle puisse être tenue par moyen de visioconférence, au moins en partie (certains employés par visioconférence et d'autres en personne, tout en respectant la distanciation de 2 mètres). Cette rencontre vous permettra également de répondre à leurs interrogations;
- c) Assurez-vous, lors de cette rencontre, de rappeler votre engagement à protéger la santé et la sécurité de vos employés et de vos clients, et à mettre en place les mesures de distanciation et d'hygiène;
- d) Informez-les de leur rôle, de leurs responsabilités et de leurs droits en matière de santé et sécurité au travail;
- e) Informez-les des risques liés à leur travail, en portant une attention particulière aux risques liés à la COVID-19, ainsi que des mesures de prévention mises en place pour les réduire et les contrôler. Si certains employés sont plus à risque que d'autres en raison de leurs tâches ou fonctions particulières, assurez-vous qu'ils en soient bien conscients;
- f) Demandez-leur de demeurer vigilants et d'aviser leur superviseur s'ils ressentent des symptômes compatibles avec la COVID-19;





En collaboration avec



- g) Informez-les des différentes procédures à suivre, par exemple la procédure à suivre lorsqu'un employé commence à ressentir des symptômes de la COVID-19 sur les lieux de son travail, les procédures de nettoyage et les procédures pertinentes à leur poste de travail, etc.;
- h) Encouragez-les à rapporter toute situation dangereuse;
- i) Assurez-vous qu'ils aient en tout temps accès aux procédures à suivre dans le cadre de leur travail (par exemple, fournissez-leur une copie numérique des différentes procédures à suivre);
- Encouragez-les à faire part à leur superviseur de tout commentaire pouvant permettre l'amélioration des procédures de travail;
- k) Lorsque c'est possible, informez-les qu'ils pourront effectuer leur prestation de travail en mode de télétravail;
- 1) Informez-les des ressources à leur disposition.

6.2. Information relative à la COVID-19 et aux recommandations émises par la Santé publique et la CNESST

La pandémie de la COVID-19 est une situation pour le moins exceptionnelle et suscite de nombreuses incertitudes et préoccupations. Il est normal que les employés se questionnent à propos de ce qu'ils ont le droit de faire ou non sur les lieux de leur travail.

En tant qu'employeur, il est important de vous tenir informé des recommandations émises par la Santé publique et la CNESST, puisque la situation évolue rapidement et que de nouvelles informations sont transmises fréquemment. Il en est de même pour vos employés.

Afin d'assurer une bonne mise à jour des informations, nous vous recommandons de désigner au sein de votre équipe une personne qui sera responsable de l'information. Cette personne aura la tâche de consulter régulièrement les différents sites Web des autorités publiques et de faire suivre l'information auprès des collègues.

Voici les principales sources d'informations pertinentes :

- https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/maladiecoronavirus-covid-19.html
- https://www.inspa.ac.ca/covid-19/sante-au-travail
- https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/
- https://publications.msss.gouv.gc.ca/msss/sujets/covid-19?page=1&date=DESC
- https://www.cnesst.gouv.gc.ca/salle-de-presse/covid-19/Pages/trousse.aspx





En collaboration avec



6.3. Application des mesures individuelles d'hygiène de base

Afin de réduire les risques d'infection, vous devrez promouvoir auprès de vos employés les mesures individuelles d'hygiène de base et de distanciation recommandées par les autorités de la Santé publique.

Nous avons déjà traité de la procédure d'affichage destinée aux clients. Assurez-vous en plus d'installer les affiches appropriées dans les espaces réservés aux employés (ex.: vestiaire, salle de repas, salle de pause, etc.). Si certains de vos employés travaillent à l'extérieur, il sera important qu'ils aient également accès au contenu de ces affiches. Vous pouvez alors les leur transmettre par courriel ou via les médias sociaux.

En second lieu, nous vous recommandons d'adopter une politique claire d'application des mesures d'hygiène de base. Non seulement cette politique devrat-elle être connue et comprise par les employés, mais au surplus, elle devra être appliquée rigoureusement.

Vous trouverez, à l'annexe 6.3, un modèle de politique/directive qui pourrait être utilisé par votre entreprise :

> 6.3. Politique / directive sur l'application des mesures d'hygiène de PDF Word W base

6.4. Achat du matériel nécessaire aux mesures d'hygiène

Afin de promouvoir adéquatement les mesures individuelles d'hygiène de base, vous devez mettre à la disposition de vos employés tout le matériel nécessaire à leur application.

À cet effet et afin de vous aider à cette tâche, vous trouverez, à l'annexe 6.4, un modèle de formulaire qui pourrait vous aider à préparer vos commandes :

6.4. Formulaire de préparation des commandes PDF Word W









<u>Utilisation des gants</u>

L'utilisation des gants doit se faire avec circonspection et seulement lorsque c'est nécessaire et permis (ex.: ménage - car le contact avec le désinfectant peut être dommageable pour les mains), sinon pour le transport de marchandises ou autre, nous ne recommandons par le port des gants, car ils peuvent être une source de contamination à eux seuls.

Dans les faits, le port de gants risque d'entrainer un faux sentiment de sécurité. Il faut savoir que le risque de contamination est important lorsqu'il y a contact avec de multiples surfaces sans que les gants soient changés.

Le port des gants n'élimine pas la nécessité du lavage de main. Les mains doivent toujours être lavées après le retrait des gants. Le port prolongé des gants met également à risque le travailleur de se toucher le visage et de se contaminer.

6.5. Aménagement des lieux de travail

Toujours dans le but de limiter les risques d'infection et de protéger la santé et la sécurité de vos employés, vous devrez revoir l'aménagement des lieux de travail afin de respecter les règles de distanciation.

À cet effet, vous devrez :

- Émettre à vos employés des consignes claires;
- Leur demander de respecter l'ensemble des mesures mises en place;
- Leur demander de respecter l'affichage.

Vous devrez également :

- Éviter de tenir des réunions en présence de plusieurs personnes ou de rassemblements et favoriser l'utilisation des plateformes de visioconférences.
- Évaluer la possibilité de :
 - Réduire le nombre de travailleurs et de clients présents au même moment dans une même pièce;
 - Réaménager les postes de travail;
 - Modifier les méthodes de travail;
- Privilégier les équipes les plus petites et les plus stables possible;
- Si possible, décaler légèrement les horaires des quarts de travail et de pause.

S'il est impossible de maintenir une distance de 2 mètres lorsque les employés travaillent, vous devrez apporter certaines mesures d'atténuation des risques, telles que:





En collaboration avec



- L'installation de barrières physiques (ex. : « plexiglass »);
- L'utilisation d'équipements de protection individuelle (ex. : masque, lunettes de protection, etc.).

Afin de vous guider dans le choix des mesures à mettre en place, voici les procédures que nous vous recommandons d'appliquer dans certains cas précis :

a) Réception et expédition des marchandises

- <u>Afficher</u> la présente procédure sur les lieux de travail, idéalement à l'endroit où s'effectuent la réception et l'expédition des marchandises. Si certains employés travaillent à l'extérieur, s'assurer qu'ils seront informés de la procédure;
- Identifier la ou les personnes qui seront en contact avec les livreurs et les fournisseurs ainsi qu'avec toute autre personne de l'extérieur de l'entreprise, de même qu'avec le personnel travaillant à l'extérieur;
- <u>Préciser</u> aux livreurs et aux fournisseurs qu'ils doivent déposer les marchandises à l'entrée de l'entreprise, afin de minimiser les allées et venues dans les bâtiments;
- Prévoir une surface propre pour déposer les marchandises, à l'abri des intempéries, qui permet de respecter la distanciation de 2 mètres entre les individus; éviter tout contact physique;
- <u>Se laver</u> les mains après chaque manipulation de marchandises. Vous pouvez également désinfecter la marchandise;
- Effectuer les manutentions à l'écart des opérations de l'entreprise, si possible;
- Si le livreur ou le fournisseur doit entrer dans les bâtiments, vous assurer qu'il réponde au questionnaire destiné aux visiteurs;
- Si la personne a répondu oui à l'une des guestions du formulaire, refuser l'accès et lui demander de contacter son employeur. Mentionner immédiatement la situation à votre supérieur;
- Si la personne a <u>répondu non</u> aux questions, suivre les mesures d'hygiène mises en place lors de l'entrée dans l'entreprise et lui demander de se laver les mains, tout en lui laissant un accès restreint aux bâtiments;
- <u>Éviter les échanges de papier</u>, un processus connu comme une source de contamination probable. Favoriser l'usage de documents électroniques. Déposer tous les documents, dont les bons de livraison, à un endroit prévu à cette fin.







b) Périodes de repas et de pause

- <u>Afficher</u> la présente procédure à l'entrée de la zone où sont pris les repas et/ou pauses. Si certains employés travaillent à l'extérieur, s'assurer qu'ils seront informés de la procédure;
- Si possible, prévoir plusieurs groupes et périodes de repas et de pause;
- Espacer les tables ou chaises de façon à conserver un minimum de deux mètres de distance entre les personnes assises à ces tables, et ce, en tout temps;
- Retirer les objets non essentiels des aires communes (ex. : décorations, revues, etc.) et éviter que les employés ne mangent dans les aires communes (à l'exception des espaces réservés à cet effet);
- Si possible, installer une station de lavage de mains à l'entrée de l'espace où sont pris les repas et à l'entrée des toilettes. S'il y a plusieurs entrées, privilégier l'accès par une entrée seulement ou installer une station de lavage de mains à chacune des entrées;
- Assurer un <u>lavage des mains</u> rigoureux avant et après le repas;
- Mettre à la disposition des employés des mouchoirs jetables, afin qu'ils puissent s'en servir lorsqu'ils toussent ou éternuent à l'intérieur. Assurer l'accès à des poubelles pour faciliter la disposition des mouchoirs;
- <u>Éviter d'échanger la vaisselle</u>. Laver la vaisselle à l'eau chaude avec du savon;
- <u>Éviter de partager des objets</u> (ex. : cigarettes, crayons, etc.);
- Si une situation problématique pour laquelle aucune solution n'a été prévue se présente, contacter immédiatement le superviseur, afin d'apporter les correctifs sans délai.

c) Transport d'employés

- Privilégier le transport individuel;
- Toujours assigner les employés aux mêmes places pour chaque transport;
- Aménager l'espace pour éviter tout contact physique entre les employés et tenter de respecter la distance de 2 mètres entre eux (ex. : n'utiliser qu'un banc sur deux, augmenter la séquence des transports, etc.);
- Si la distance minimale ne peut être respectée, installer des barrières physiques entre les employés. S'il est impossible d'installer des barrières physiques, exiger le port du masque de procédure, de lunettes de protection et de gants (la visière peut remplacer le masque et les lunettes);
- Nettoyer le véhicule avant et après utilisation.







d) Travailleurs à l'extérieur :

- <u>Éviter</u> les situations de <u>rassemblement</u>;
- Privilégier de petites équipes stables. Éviter la multiplication des interactions;
- Conserver la <u>même position</u> lors des tâches, autant que possible;
- <u>Éviter le partage d'outils ou d'équipements</u>. Si l'on ne peut l'éviter, s'assurer de le limiter au strict minimum, et de nettoyer et désinfecter les outils ou équipements avant chaque partage;
- Nettoyer et désinfecter les outils et équipements à chaque quart de travail;
- Cette situation devrait être éviter au maximum : si les tâches nécessitent absolument le travail de plus de trois à cinq travailleurs à moins de 2 mètres pour une période d'au moins 15 minutes sans barrière physique :
 - o Des équipements de protection individuelle adaptés au risque sont fournis - masque de procédure et une protection oculaire (lunettes de protection ou visière recouvrant le visage jusqu'au menton) pour le personnel qui exécute une tâche nécessitant d'être à moins de 2 mètres d'une autre personne en l'absence de barrières physiques. Cette recommandation n'est valable que si le port des lunettes ou des visières ne représente pas un risque pour la sécurité des employés (ex.: problème de diffraction de la lumière);

https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Pages/outils-secteur-<u>loisir-sport-plein-air.aspx</u>

- Avant de sortir de la zone de travail :
 - o Retirer les gants, les lunettes de protection et le masque de procédure de façon sécuritaire, et les disposer dans la poubelle ou dans des contenants ou sacs refermables réservés à cet effet, puis les jeter;
 - o Désinfecter l'équipement réutilisable avec un produit adapté;
 - Se laver les mains après avoir retiré l'équipement³.

³ INSPQ. Recommandations intérimaires concernant les travaux de voiries, entretien routier, travaux publics, entretien et réparation des secteurs municipal et de la construction.





6.6. Application des mesures d'aménagement du mode et du temps de travail

Télétravail

Avec les mesures de distanciation, le télétravail se présente comme une solution efficace et sécuritaire. Ainsi, lorsque les tâches permettent d'avoir recours à cette solution, nous vous encourageons à la recommander à vos employés.

Voici quelques conseils afin de vous aider à procéder à la mise en place ou à l'amélioration du télétravail au sein de votre entreprise:

- Prendre des informations sur le télétravail : être conscient des avantages, des désavantages (ex.: isolement de l'employé, modalités de supervision différentes) et des risques (ex. : sécurité de l'information). Plusieurs guides⁴ et articles sont facilement disponibles en ligne, lesquels fournissent de nombreux conseils afin de procéder à la mise en place efficace du télétravail. Nous vous invitons à les consulter;
- Évaluer le contexte de votre entreprise : quels postes pourraient fonctionner en télétravail? Lesquels ne le pourraient pas? Quels sont les coûts liés à l'implantation du télétravail? Quel matériel devra être fourni (ex. : ordinateur portable, téléphone cellulaire, imprimante)?
- Élaborer une politique/directive de télétravail; voir un exemple à l'annexe 6.6;
- Garder le contact avec vos employés; effectuer des suivis réguliers avec eux. Vous pourriez par exemple prévoir une rencontre par jour, à un moment prédéfini, avec chacun d'entre eux, pendant laquelle vous pourrez discuter de l'avancement de ses travaux;
- Ne pas hésiter à bonifier et à modifier certaines méthodes de travail, ainsi qu'à encourager vos employés à faire part de leurs observations et suggestions pour améliorer leur productivité.

Horaires flexibles (lorsque possible)

Alors que certains de vos employés pourront probablement effectuer du télétravail, d'autres pourraient ne pas avoir le choix de se déplacer dans les locaux de l'entreprise, par exemple parce que le genre de travail ne le permet pas.

Pour ces employés, nous vous encourageons à envisager la flexibilité et l'étalement des horaires de travail lorsque c'est possible. Cette mesure permettra de favoriser la

⁴ À titre d'exemple, voir le guide produit par TECHNOCompétences à : https://www.technocompetences.gc.ca/wpcontent/uploads/2018/11/2016 Guide teletravail TECHNOComp%C3%A9tences.pdf









distanciation des employés, en limitant le nombre de personnes présentes au même moment sur les lieux du travail. Elle permettra également à vos employés qui utilisent le transport en commun d'éviter les heures de pointe.

Si votre entreprise est régie par une convention collective, n'oubliez pas de vous assurer que les mesures mises en place en respectent les dispositions.

Vous trouverez, à l'annexe 6.6, un modèle de politique/directive qui pourrait être utilisé par votre entreprise:

6.6. Politique / directive de télétravail



Word W



6.7. Application d'une directive sur la présence au travail du personnel présentant des risques de contamination

Comme employeur, vous devez vous assurer que les employés présentant des risques d'infection n'aient pas accès aux lieux de travail.

Nous vous recommandons de préparer une politique/directive à cet effet. Un modèle vous est fourni à l'annexe 6.7 :

> 6.7. Politique / directive sur la présence au travail d'employés présentant un risque de contamination PDF

6.8. Établissement d'un plan visant à déceler les symptômes de la covid-19

Il est impératif de vous doter d'un plan pour déceler les symptômes de la COVID-19 chez vos employés au moment de la reprise des opérations ou de l'entrée en fonction de chacun d'entre eux. Voici certaines étapes qui devraient être prévues à votre plan :

La <u>première journée</u> d'un retour au travail, au moment de l'arrivée :

- Vous assurer que l'employé prend connaissance de l'ensemble des politiques de prévention de l'entreprise et qu'il les comprend. Vous devriez notamment prévoir une politique/directive portant sur le contrôle des risques d'infection. Un exemple est présenté à l'annexe 6.8;
- Demander à l'employé de remplir un questionnaire quant au contrôle des risques d'infection;
- Demander à l'employé de se laver les mains;
- Appliquer les directives de la Santé publique et les mesures que vous avez mises en place;







Les journées suivantes :

- Demander à chaque employé d'aviser son supérieur si sa situation a changé depuis qu'il a rempli le questionnaire (présence de symptômes et contacts). Vous devrez demander à vos superviseurs de porter attention à l'apparition de symptômes;
- Demander à chaque employé de se laver les mains;
- Appliquer les directives de la Santé publique en tout temps;

Il sera également important de bien informer vos employés quant aux symptômes de la COVID-19. À cet effet, vous pouvez les référer au lien suivant: https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/informations-generalessur-le-coronavirus/#c46469.

Nous vous recommandons de préparer une politique/directive à cet effet. Un modèle vous est fourni à l'annexe 6.8 :

> 6.8. Politique / directive de réduction et de contrôle des risques PDF Word W d'infection

6.9. Application de mesures strictes quant à l'accès aux lieux de travail

Afin de mieux contrôler les risques d'infection sur les lieux de travail, il sera nécessaire d'en restreindre les accès seulement aux personnes ne présentant aucun signe d'infection. Ainsi, vous devrez vous assurer d'appliquer les procédures aux points d'entrée (Annexe 5.3 A) à l'ensemble des visiteurs, qu'ils soient clients ou non :

5.3.A. Procédure d'urgence aux points d'entrée PDF Word W

6.10. Application des mesures restrictives quant aux déplacements à l'extérieur des lieux de travail

Afin de réduire les risques d'infection, nous vous encourageons à interdire tous les déplacements d'affaires à moins de nécessité absolue. Ainsi, vous devrez encourager votre personnel à effectuer toutes les rencontres d'affaires, que ce soit avec des clients, des fournisseurs ou autres, ou encore à participer à des formations, en utilisant des moyens de télécommunication : téléphone ou vidéoconférence.

Vous devrez également annuler ou reporter toutes les activités et sorties organisées dans le cadre du travail.







7. Élaboration d'un plan d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19

7. Élaboration d'un plan d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19

Les risques d'infection à la COVID-19 sont bien réels et c'est pourquoi il est essentiel d'être préparé à y faire face. Pour y arriver, vous devrez préparer un plan d'urgence qui devra être respecté. Ce plan d'urgence pourrait différer selon la catégorie de personne infectée (employé ou client) et, surtout, selon qu'elle soit présente ou non dans votre entreprise.

7.1. Chez un employé

La procédure à suivre advenant l'infection d'un employé est décrite au formulaire joint à l'annexe 7.1, lequel pourrait être utilisé tel quel comme liste de contrôle.

Par ailleurs, si l'employé, malgré votre directive sur la présence au travail, se déplace sur les lieux de travail, vous devrez immédiatement l'isoler, lui demander de quitter les lieux et de retourner chez lui. Vous devrez lui remettre un masque avant de l'accompagner à la sortie. Lorsque vous l'accompagnez, vous devez garder une distance de 2 mètres en tout temps et vous assurer qu'il n'ait aucun contact avec personne. Avant qu'il ne quitte, assurez-vous qu'il est en mesure de conduire son véhicule ou qu'il est pris en charge. Une fois que l'employé infecté aura quitté les lieux, la procédure présentée à l'annexe 7.1 s'applique :

7.1. Procédure d'urgence advenant la déclaration d'un cas de COVID-19 chez PDF Word W un employé









7. Élaboration d'un plan d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19

7.2. Chez un client

La procédure générale à inclure à votre plan d'urgence est reproduite dans le diagramme présenté à l'annexe 7.2. Ce diagramme pourrait être affiché sur les lieux de travail afin de guider vos employés en cas de besoin. La procédure fait également l'objet d'un formulaire joint à l'annexe 7.3, lequel pourrait être utilisé tel quel comme liste de contrôle :

- 7.2. Procédure d'urgence advenant la déclaration de symptôme diagramme PDF 💵
- 7.3. Procédure d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la PDF Upp Word W déclaration d'un cas de COVID-19 chez un client

Par ailleurs, si le client loge dans votre entreprise (ex: hôtel, auberge, chalet, gîte, etc.), certaines étapes s'ajoutent à la procédure de base, principalement en lien avec l'entretien de la chambre. C'est alors le formulaire présenté à l'annexe 7.4 qui s'applique:

7.4. Procédure d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19 chez un client logeant dans l'entreprise















L'incertitude créée par les mesures mises en place en raison de la pandémie aura certainement des conséquences sur la gestion de vos ressources humaines. Afin de vous aider à gérer ces changements, vous trouverez différentes informations et recommandations aux sous-chapitres suivants.

Important: Les informations et recommandations prévues au présent chapitre sont fondées sur les lois en vigueur et pourraient différer si votre entreprise est régie par une convention collective. Par conséquent, si vous avez une convention collective, vous devez vous assurer que les mesures mises en place ne contreviennent pas aux dispositions de celle-ci. Nous vous conseillons également d'impliquer le syndicat dans l'élaboration de vos mesures, puisqu'il pourra être un bon allié lorsque viendra le temps de les appliquer.

Établissement des procédures applicables relativement aux refus de travailler

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, un travailleur a le droit de refuser d'exécuter un travail s'il a des motifs raisonnables de croire que son exécution l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, ou peut avoir l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger⁵.

Différentes décisions rendues par les tribunaux établissent les critères à l'exercice de ce droit, à savoir :

- Être un travailleur au sens de la loi:
- Devoir exécuter un travail à la demande de l'employeur;
- Appréhender, pour soi ou pour autrui, un danger résultant de l'exécution de ce travail:
- Fonder cette appréhension sur des motifs raisonnables;
- Être en présence de conditions ou de circonstances anormales du travail à exécuter, menant à l'exercice du droit de refus;
- Refuser d'exécuter le travail demandé ne met pas, dans l'immédiat, la sécurité d'autrui en péril;
- Rapporter le plus tôt possible à un représentant de l'employeur le droit de refus que l'on veut ainsi exercer.6

⁶ Trudel et FTQ CLP, n° 208836-62-0305, 4 déc. 2003, AZ-50209808, Suzanne Mathieu, par. 65.







⁵ Article 12, Loi sur la santé et la sécurité du travail

Pour qu'une appréhension de danger soit qualifiée de raisonnable, il faut qu'une personne normale placée dans la même situation y voie la probabilité de l'existence d'une menace (le danger) et non seulement la possibilité d'une menace (le risque)⁷. Ainsi, dans les circonstances actuelles, un employé pourrait exercer un droit de refus de travailler, mais seulement s'il a des motifs raisonnables de croire qu'il peut être contaminé par la COVID-19 sur les lieux de travail. À titre d'exemple, un employé pourra refuser de côtoyer un collègue présentant un risque d'infection, selon les critères établis par les autorités de la santé publique.

Compte tenu des craintes engendrées par la pandémie actuelle, il est fort probable que certains employés seront tentés d'exercer un droit de refus. Vous devez donc être préparé à cette éventualité. Nous vous recommandons d'instaurer une politique claire quant aux procédures à suivre.

L'annexe 8.1 présente un exemple de politique de même que deux modèles de formulaires qui pourraient être utilisés par votre entreprise :

8.1. Droit de refus de travailler





Les employés de 70 ans et plus

Il n'est pas interdit aux personnes de 70 ans et plus de continuer à travailler.

Par contre, comme ces personnes sont identifiées à risque et vu les obligations incombant à l'employeur en vertu de la Loi, il appartient à celui-ci d'évaluer si leur présence sur les lieux de travail est nécessaire. Si l'employeur est d'avis que c'est nécessaire, il doit s'assurer de mettre en place les mesures d'hygiène et de distanciation⁸ requises pour les protéger.

Quant à l'employé, s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de son travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou peut avoir l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger, il peut exercer un droit de refus tel que décrit précédemment.

⁸ https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Pages/coronavirus.aspx







⁷ SAPSCQ et Québec (Ministère de la Sécurité publique) (Détention), 2007 QCCLP 4912 (CanLII), par. 137.

Les employés à risque de complications de la COVID-19

(ex.: personnes immunosupprimées)

L'INSPQ a dressé la liste des maladies à considérer pour la protection des travailleurs. Les travailleurs ciblés sont ceux :

- Ayant une ou plusieurs des maladies chroniques suivantes :
 - o troubles cardiaques ou pulmonaires chroniques « non contrôlés » ou « compliqués » et donc assez graves pour nécessiter un suivi médical régulier ou des soins hospitaliers;
 - o diabète « non contrôlé » ou « compliqué » et donc assez grave pour nécessiter un suivi médical régulier ou des soins hospitaliers;
 - o troubles hépatiques (incluant une cirrhose) et maladies rénales chroniques « compliquées » et donc assez graves pour nécessiter un suivi médical régulier ou des soins hospitaliers;
 - o hypertension artérielle « non contrôlée » ou « compliquée » et donc assez grave pour nécessiter un suivi médical régulier ou des soins hospitaliers;
- Une obésité importante;
- > Une condition médicale entraînant une diminution de l'évacuation des sécrétions respiratoires ou des risques d'aspiration (ex. : un trouble cognitif, lésion médullaire, un trouble convulsif, des neuromusculaires)9.

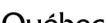
Des mesures de protection additionnelles peuvent s'imposer pour ces employés. Par exemple, favoriser le télétravail ou, si c'est impossible, appliquer rigoureusement les mesures de prévention recommandées. Vous devez également inviter ces employés à respecter ces mesures.

Un employé présentant une des conditions précitées pourrait également exercer un droit de refus, s'il répond aux conditions énumérées précédemment.

⁹https://www.inspg.gc.ca/sites/default/files/publications/2967 protection travailleurs sant e maladies chroniques.pdf









8.2. Gestion des absences

Afin de bien gérer vos besoins de main-d'œuvre et de contrôler les risques d'infection, vous devez rappeler aux employés qu'ils doivent vous aviser rapidement d'une absence et surtout en préciser les motifs. À cet effet, vous devrez effectuer un suivi efficace des absences, particulièrement de celles qui ne sont pas motivées. En cas d'absence non motivée d'un employé, nous vous recommandons d'en vérifier la raison. Plus précisément, nous vous recommandons de vérifier si l'absence est motivée par la présence d'un ou de plusieurs des symptômes liés à la COVID-19 ou par tout autre motif en lien avec le risque d'infection (ex.: il a la charge d'une personne présentant des symptômes, etc.).

En cas d'absences non justifiées répétées, vous pourrez envisager l'application de mesures disciplinaires appropriées.

8.3. Gestion des vacances et des congés

a) Congés de maladie

Une personne salariée peut s'absenter du travail :

• jusqu'à 26 semaines sur une période de 12 mois pour cause de maladie, d'accident, de don d'organes ou de tissus, ou de violence conjugale ou à caractère sexuel dont elle a été victime. 10

Ces absences sont non rémunérées, mais si l'employé a trois mois de service continu, il peut bénéficier de deux jours de congé de maladie payé par année. Bien évidemment, vous pouvez décider d'accorder davantage de jours de congé de maladie payé.

S'il y a une <u>convention collective</u>, il est important de vérifier ce qui y est prévu en ce qui concerne les jours de congé payé et d'en suivre les dispositions.

Dans tous ces cas d'absence prolongée, la personne salariée doit aviser son employeur le plus tôt possible de son absence et de ce qui la motive. L'employeur peut lui demander un document d'attestation pour justifier la durée de l'absence ou la fréquence des absences.

À son retour au travail, l'employeur doit réintégrer cette personne dans son poste habituel et lui donner le salaire et les avantages auxquels elle aurait droit si elle était restée au travail.

¹⁰L'absence peut aller jusqu' à 104 semaines si le salarié a subi un préjudice corporel grave à l'occasion d'un acte criminel ou en résultant directement et le rendant incapable d'occuper son poste habituel, à moins qu'il s'agisse d'une lésion professionnelle au sens de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles.







Si son poste a été aboli, la personne salariée conserve les mêmes droits et privilèges que ceux qu'elle aurait eus si elle était demeurée au travail.

Ces dispositions ne doivent cependant pas donner à la personne salariée un avantage qu'elle n'aurait pas eu si elle était restée au travail.

Si la personne salariée continue, pendant son congé, à cotiser aux différents régimes d'assurance collective et de retraite, l'employeur doit aussi le faire. Sinon, il s'expose à des poursuites en vertu de l'article 122 de la Loi sur les normes du travail.

Notez que la personne salariée ne peut pas bénéficier de ces congés si son absence est le résultat d'une lésion professionnelle au sens de la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles. 11

b) Congé pour prendre soin d'un membre de la famille atteint de la COVID-19 ou pour s'occuper de son enfant en raison de la fermeture des écoles et des garderies

Un employé peut s'absenter jusqu'à dix jours par année pour remplir des obligations liées à la garde, à la santé ou à l'éducation de son enfant, de l'enfant de son conjoint, ou en raison de l'état de santé d'un parent. Sur ces dix journées d'absence, seules les deux premières pourront être rémunérées, à moins d'une disposition contraire incluse à une convention collective. Ces dix jours n'ont pas besoin d'être consécutifs; ils peuvent être fractionnés en demi-journées, si vous y consentez.

Est considéré comme un <u>parent</u> : le conjoint, l'enfant, le père, la mère, le frère, la sœur et les grands-parents de l'employé ou de son conjoint, de même que les conjoints de ces personnes, leurs enfants et les conjoints de leurs enfants.

L'employé peut également s'absenter de son travail en raison de l'état de santé d'une personne pour laquelle il agit en tant que proche aidant.

Si les circonstances le justifient, eu égard notamment à la durée de l'absence, vous pouvez demander à un employé de vous fournir un document attestant des motifs de cette absence.

L'employé doit vous aviser de son absence le plus tôt possible et prendre les moyens raisonnables à sa disposition pour limiter la prise et la durée du congé.

Important: Un employé <u>peut refuser de faire des heures supplémentaires</u> pour remplir des obligations liées à la garde, à la santé ou à l'éducation de son enfant, ou de l'enfant de son conjoint, ou en raison de l'état de santé d'un parent ou d'une

¹¹https://www.cnt.gouv.gc.ca/conges-et-absences/maladie-don-dorganes-ou-de-tissusaccident-violence-conjugale-violence-a-caractere-sexuel/index.html. En collaboration avec







personne pour laquelle il agit comme proche aidant. Il doit toutefois avoir pris les moyens raisonnables à sa disposition pour assumer autrement ses obligations familiales.

c) Congés ou vacances imposés

Vous pouvez forcer un employé à prendre ses vacances annuelles, mais pour ce faire, vous devrez l'en informer au moins quatre semaines à l'avance.

En ce qui concerne un congé de maladie ou pour obligations familiales, vous ne pouvez obliger un employé à utiliser ces congés, puisque cela irait à l'encontre de l'objectif poursuivi par la Loi sur les normes du travail.

d) Employé en isolement obligatoire

Puisque l'employeur n'a pas l'obligation de rémunérer une personne qui ne fournit pas de prestation de travail, vous n'êtes pas obligé de rémunérer les employés en isolement obligatoire. Vous devez tout de même savoir que vous ne pouvez congédier un employé qui se trouve en isolement obligatoire.

Compte tenu de la situation actuelle, la CNESST invite les employeurs à faire preuve de compréhension et à conclure des ententes avec leurs employés. À titre d'exemple, vous pourriez rémunérer un employé durant son isolement, en contrepartie d'une prestation de travail qui sera fournie plus tard. Nous vous référons également aux différents programmes gouvernementaux afin de vous aider à vous orienter.

e) Programmes gouvernementaux

Les gouvernements du Québec et du Canada ont mis différents programmes à la disposition des entreprises et des travailleurs afin de les aider à passer à travers cette période de pandémie. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance afin de vous y référer au besoin, ou même d'y référer vos employés. Voici une liste de certains des programmes gouvernementaux offerts :

- La subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC): https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/subvention/subventionsalariale-urgence.html
- La subvention salariale temporaire de 10 % pour les employeurs : https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/mise-a-jour-covid-19/foire-aux-questions-subvention-salariale-temporaire-petitesentreprises.html
- La prestation canadienne d'urgence (PCU): https://www.canada.ca/fr/services/prestations/ae/pcusc-application.html





En collaboration avec



En partenariat avec les associations touristiques régionales, les associations touristiques sectorielles, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

- Le programme de crédit aux entreprises (PCE) : https://www.bdc.ca/fr/pages/soutien-special.aspx?specialinitiative=covid19 et https://www.edc.ca/fr/covid-19-ressourcesentreprises.html
- Le compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC): https://ceba-cuec.ca/fr/

f) Emplois à temps partiel et emplois saisonniers

Malgré le caractère temporaire ou partiel de leur emploi, les employés saisonniers ou à temps partiel sont couverts par la Loi sur les normes du travail. Ces travailleurs ont donc les mêmes droits, entre autres quant aux congés pour raisons familiales ou parentales.

8.4. Application des mesures disciplinaires

Une contamination à la COVID-19 en milieu de travail engendre de graves conséquences pour une entreprise, ses employés et ses partenaires. C'est pourquoi il est nécessaire de s'assurer que les employés respectent l'ensemble des mesures, procédures et politiques mises en place. Les employés devront être informés des mesures disciplinaires importantes auxquelles ils s'exposent dans le cas de nonrespect des consignes et politiques instaurées. Il faudra s'assurer du respect des règles mises en place et agir en cas de défaut.

Bien qu'il soit préférable de former et informer vos employés plutôt que de sévir, il sera important d'appliquer des mesures disciplinaires aux employés récalcitrants. Un laxisme ou un certain laisser-aller pourrait créer un dangereux précédent.

Dans le cadre de l'application des mesures disciplinaires, nous vous rappelons de respecter le principe de la gradation des sanctions, notamment selon les circonstances de l'évènement et les antécédents de l'employé. Bien entendu, s'il y a une convention collective, consultez-la afin de vous assurer de respecter l'ensemble des modalités entourant l'application des mesures disciplinaires.





En collaboration avec



En partenariat avec les associations touristiques régionales, les associations touristiques sectorielles, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

8.5. Établissement de mesures d'aide et de soutien psychologique pour les employés

Dans le contexte de pandémie, la santé mentale de vos employés doit être une préoccupation importante. À cet effet, vous devrez être attentif aux signes de stress, de dépression ou d'anxiété. En voici quelques-uns :

Physique:

- Maux de tête, tension dans la nuque;
- Problèmes gastro-intestinaux;
- Trouble du sommeil;
- Diminution de l'appétit;

Psychologique:

- Inquiétudes et insécurités;
- Sentiment d'être dépassé par les évènements;
- Vision négative des choses ou des évènements quotidiens;
- Sentiment de découragement, de tristesse et de colère;

Comportemental:

- Difficulté de concentration;
- Irritabilité, agressivité;
- Isolement, repli sur soi;
- Augmentation de la consommation d'alcool, de drogue et de médicaments.

Comme vous n'êtes probablement pas un professionnel de la santé mentale et que vous ne détenez pas l'expertise nécessaire pour conseiller vos employés en pareilles circonstances, il sera important qu'ils soient informés des ressources à leur disposition.

Pour bien les informer, vous pouvez installer une affiche sur les lieux de travail ou leur faire parvenir un document d'information. L'annexe 8.5.A présente un exemple de document qui pourrait être affiché ou envoyé à vos employés :

> 8.5.A. Document d'information en lien avec les mesures d'aide et de PDF PDF soutien psychologique

Vous trouverez également à l'annexe 8.5.B un aide-mémoire des mesures à mettre en place pour minimiser les répercussions des réactions de stress ou d'anxiété :

> 8.5.B. Mesures utilisées pour minimiser les répercussions des PDF 🕮 Word W réactions de stress ou d'anxiété









8.6. Gestion des mises à pied

En raison de la pandémie et de la situation économique qui en découle, de nombreuses entreprises vivent dans l'incertitude et doivent réduire leurs effectifs. Si vous devez procéder à des mises à pied, voici certaines informations qui pourront vous aider.

a) Principes habituels

La mise à pied suspend temporairement le contrat de travail, mais le lien d'emploi et la relation contractuelle entre l'employeur et l'employé existent toujours. À son retour au travail, l'employé retrouvera donc le poste qu'il occupait lors de son départ. Vos obligations seront différentes selon que la mise à pied est prévue pour une durée de moins ou de plus de six mois.¹²

b) Obligations de l'employeur : mise à pied d'une durée de moins de six mois

- Vous n'avez aucune obligation d'émettre un avis écrit. Un avis verbal est suffisant:
- Vous n'avez aucune obligation de verser les sommes dues à l'employé que vous désirez mettre à pied (ex. : salaire, heures supplémentaires, indemnité de vacances (4 % ou 6 %)).

c) Obligations de l'employeur : mise à pied d'une durée de plus de six mois

Vous devez donner un avis écrit à un employé avant de le mettre à pied pour six mois ou plus. Les délais pour remettre cet avis écrit varient selon la durée du service continu de la personne.

Durée du service continu	Période de préavis
Entre 3 mois et 1 an	1 semaine
Entre 1 an et 5 ans	2 semaines
Entre 5 ans et 10 ans	4 semaines
10 ans et plus	8 semaines

¹² Dans le cas où, sur une période de deux mois consécutifs, dix employés ou plus d'un même établissement sont mis à pied pour une période de plus de six mois vous invitons à consulter le site Web de la CNESST à l'adresse suivante : https://www.cnt.gouv.gc.ca/fin-demploi/avisde-licenciement-collectif/index.html.







Si l'avis n'est pas remis dans les délais prévus, l'employé doit alors recevoir une compensation (indemnité compensatoire) équivalente à son salaire habituel, sans tenir compte des heures supplémentaires, pour une période égale à celle de la durée ou de la durée résiduaire de l'avis auguel il avait droit. Cette indemnité doit être versée ¹³ :

- o soit au moment de la mise à pied prévue pour plus de six mois;
- o soit à l'expiration d'un délai de six mois d'une mise à pied pour une durée indéterminée:
- o soit quand une mise à pied prévue pour une durée de moins de six mois se prolonge au-delà de ce délai.

Vous devez également produire un relevé d'emploi au plus tard dans les cinq jours après la fin de la période de paie où il y a eu arrêt de la rémunération de l'employé.

Par ailleurs, l'avis de cessation d'emploi remis à un employé alors qu'il est déjà en période de mise à pied est nul, sauf dans le cas de l'employé saisonnier qui travaille habituellement moins de six mois par année.

Le salarié qui travaille habituellement moins de six mois par année en raison des conditions climatiques reliées à chacune des saisons, ne bénéficie pas des mêmes avantages. L'avis de cessation d'emploi qui lui sera remis alors qu'il est en période de mise à pied sera valable.

L'avis de cessation d'emploi remis au cours de la période de mise à pied d'un travailleur saisonnier travaillant habituellement plus de six mois par année est nul et l'employeur doit alors verser l'indemnité prévue.

¹³ Une distinction s'applique pour les employés saisonniers travaillant habituellement moins de six mois par année. Voir aux paragraphes suivants. En collaboration avec







Distinctions importantes à appliquer en cette période de pandémie

L'avis écrit qu'un employeur doit donner à une personne salariée avant de la mettre à pied pour plus de six mois (ou le versement de l'indemnité compensatoire à l'avis) ne s'applique pas à l'égard d'une personne salariée dont la mise à pied résulte d'un cas de force majeure.

L'état d'urgence sanitaire que vit le Québec actuellement pourrait être considéré comme un cas de force majeure, notamment dans le cas où des entreprises ont dû suspendre leurs activités en raison du décret du 13 mars et procéder à des mises à pied sans préavis.

Par ailleurs, dans le cas où une personne salariée était déjà en mise à pied avant le 13 mars et que sa mise à pied est prolongée au-delà de 6 mois en raison de mesures décrétées par le gouvernement l'empêchant de retourner au travail, l'employeur ne serait pas tenu de verser l'indemnité compensatoire. La notion de force majeure s'appliquerait.

Si d'autres éléments pouvaient avoir causé les mises à pied, des vérifications pourraient être nécessaires pour déterminer si la cause de la mise à pied est bien l'urgence sanitaire.

d) Quelques conseils

Bien qu'il ne soit pas obligatoire, un avis écrit est toujours une bonne pratique. En effet, l'avis écrit vous permet de documenter la situation et de conserver une trace écrite, tout en expliquant à vos employés pourquoi vous devez procéder à la mise à pied.

Gardez un contact avec vos employés tout au long de la mise à pied, préférablement par téléphone. Il sera bénéfique de leur faire sentir qu'ils sont appréciés







9. Gestion des communications

Désignation d'un porte-parole

Il sera important de désigner une personne digne de confiance pour vous et en laquelle vos employés ont aussi confiance. Cette personne doit être en mesure de bien communiquer, c'est-à-dire qu'elle saura faire passer les messages, et ce, de façon claire et concise.

9.2. Messages clés

Que ce soit avec les employés, les fournisseurs, la population ou les médias, vous devrez préparer à l'avance le message qui sera communiqué. Voici à cet effet différents exemples de messages que vous pourriez utiliser :

- La pandémie de la COVID-19 est un évènement historique qui remet en question les méthodes de travail que nous utilisons depuis des décennies. Ce virus a forcé la fermeture de nos entreprises, le confinement de notre clientèle, de nos employés et de nos partenaires. Afin de les accueillir à nouveau dans notre entreprise et de leur offrir un milieu sécuritaire, nous avons bâti, en collaboration avec nos employés et nos partenaires, un plan d'intervention regroupant une série de mesures visant à prévenir et à contrôler les risques d'infection à la COVID-19. Ces mesures mises sont conformes aux recommandations de la Santé publique et seront rigoureusement appliquées par notre entreprise.
- > La santé et la sécurité de nos employés, de nos clients ainsi que celles de leurs proches sont notre priorité. Afin de les protéger en cette période de pandémie, notre entreprise a mis en place un plan d'intervention complet regroupant plusieurs mesures de prévention et de contrôle des risques d'infection à la COVID-19, le tout en conformité avec les recommandations de la Santé publique. Chaque jour, nous nous assurons que ces mesures sont comprises et appliquées par nos employés et par les clients, dans l'objectif de créer un milieu sécuritaire pour tous.

Par ailleurs, lorsque vous partagez votre message, demeurez prudent et assurez-vous que celui-ci n'est pas diffamatoire.







9.3. Établissement de différents plans de communication

a) Pour les employés et le syndicat

- Établir un mode de communication et de distribution des documents d'information (affiches, courriels, téléphones, messageries textes);
- Mettre en place un moyen de communication d'urgence;
- Informer toujours vos employés en premier;
- Adopter un ton rassurant;
- > Renforcer le lien de confiance en communiquant souvent avec eux;
- > Transmettre les informations pertinentes et à jour;
- Se montrer le plus transparent possible;
- Offrir les ressources nécessaires;
- S'assurer d'une collaboration étroite entre les différents départements;
- > Afficher l'information clairement et visiblement;
- > Offrir toujours un leadership clair pour minimiser le sentiment d'incertitude des employés;
- S'assurer de maintenir la communication avec tous les employés qui conservent leur lien d'emploi. S'assurer de communiquer l'ensemble des informations même aux employés qui sont chez eux.

b) Pour les clients

- Se montrer empathique et solidaire;
- S'assurer que les communications avec la clientèle reflètent l'empathie, ne sont pas trop agressives ou ne donnent pas l'impression que vous voulez vendre à tout prix;
- Utiliser votre site internet et les médias sociaux pour joindre plus facilement vos clients;
- Étre prévisible. Tenir les clients au courant des modifications apportées à votre entreprise qui pourraient avoir un impact pour eux (changements d'horaires de travail, d'heures d'ouverture, de procédures et de délais de livraison).







c) Pour les partenaires et fournisseurs

- Maintenir des canaux de communication ouverts avec vos fournisseurs afin d'éviter les surprises dans votre approvisionnement;
- Vous informer des opportunités que vous offrent vos fournisseurs;
- À l'inverse, tenir les fournisseurs au courant des modifications apportées à votre entreprise qui pourraient avoir un impact pour eux (ex.: changements d'horaires de travail, d'heures d'ouverture, de procédures de livraison);
- Il sera important de conserver de bonnes relations pour « l'après-pandémie ».

d) Pour la population (promotion et marketing)

- Préparer des promotions et des publicités en tenant compte du climat collectif afin d'éviter la controverse:
- > Tenir toujours compte des directives gouvernementales, si applicables;
- Se montrer empathique et solidaire;
- > S'assurer que les publicités ne sont pas trop agressives ou ne donnent pas l'impression que vous voulez vendre à tout prix.

e) Pour les médias

- Communiquer un message clair;
- > Si des messages doivent être diffusés publiquement, tenir compte du manque de disponibilité des journalistes à couvrir la nouvelle et opter pour d'autres avenues;
- Être au fait de ce qui se dit sur votre industrie et votre entreprise afin d'être en mesure de répondre rapidement aux questions qui pourrait survenir;
- Préparer la position de l'entreprise par rapport au virus et comment elle a réagi pour le bien-être de tous. Offrir les ressources nécessaires et les informations complémentaires;
- > Utiliser des titres accrocheurs, des sous-titres évocateurs et des messages cohérents, clairs et concis, qui répondent aux préoccupations des gens ou à leurs besoins: vos messages doivent attirer l'attention si vous voulez qu'ils soient communiqués.







10. Préparation de l'après-pandémie

Comme il est difficile de savoir quand et comment cette crise se terminera, il est important de prévoir la transition vers l'avenir et de rester informé sur l'état de la situation et de tenir à jour votre plan de sécurité sanitaire ainsi que l'ensemble de vos politiques. Votre plan devra s'ajuster au fur et à mesure que les changements interviendront.

Afin de vous ajuster plus rapidement à l'évolution de la situation, vous devrez promptement entamer différentes réflexions telles que :

- Devrons-nous ajouter des mesures lors de la réouverture des frontières?
- De quelle manière procéderons-nous au rappel des employés?
- Comment pouvons-nous nous préparer à l'arrêt des programmes d'aide gouvernementaux?
- Quelles mesures enlèverons-nous et quelles mesures conserverons-nous lorsque la distanciation de 2 mètres ne sera plus exigée?

L'important sera de planifier vos opérations en fonction de l'évolution de la situation et de vous assurer que votre plan d'intervention demeure à jour.





