



Office municipal
d'habitation de Trois-Rivières

*Vous loger,
nous habite !*

Le guide de l'OMHTR pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie.

Table des matières

| | |
|--|----|
| Présentation | 3 |
| Les caractéristiques particulières d'une pandémie..... | 4 |
| Les effets d'une pandémie sur l'entreprise..... | 4 |
| Les effets d'une pandémie sur l'économie | 5 |
| L'importance d'un plan de continuité | 5 |
| Le plan de reprise des opérations versus le plan de continuité des opérations..... | 6 |
| Prévoir les effets d'une pandémie sur notre OMH | 6 |
| Formez et préparez la main-d'œuvre auxiliaire pour une possible relève | 8 |
| Prévoyons les effets d'une pandémie sur nos employés et nos locataires..... | 10 |
| Mesures complémentaires..... | 12 |
| Recommandations pour se protéger de virus au travail..... | 14 |
| Nettoyage de son environnement à la maison | 14 |
| Obligations de l'employeur | 15 |
| Obligations du travailleur | 15 |
| Autres modalités | 15 |
| Hygiène et indications | 16 |
| Quand se laver les mains? | 16 |
| Avec quoi se laver les mains? | 16 |
| Comment bien se laver les mains avec le savon? | 16 |
| Mise en opération du plan | 17 |
| Annexe 1..... | 18 |
| Comment bien se désinfecter les mains avec le rince mains..... | 18 |
| Annexe 2..... | 19 |
| Masque de procédure ou masque chirurgical..... | 19 |
| Annexe 3..... | 20 |
| Nettoyage adéquat des lieux de travail..... | 20 |

Présentation

Le guide de l'OMHTR pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie a pour but d'aider OMHTR à réaliser un plan de continuité de ses opérations afin de minimiser les conséquences d'une pandémie ou de tout autre sinistre important (inondations, verglas, incendies majeurs, pannes de services, etc.). Un plan de continuité permet, en cas de pandémie, d'évaluer les risques d'absentéisme, de rupture d'approvisionnement, de retard dans la livraison des logements, de rénovations, etc., de diminution des locations ainsi que d'identifier les solutions. Une bonne préparation peut diminuer les impacts négatifs d'une pandémie et peut aussi servir dans le cas d'autres sinistres qui pourraient survenir. Le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation invite toutes les entreprises à se doter d'un plan de continuité des opérations, particulièrement celles qui fournissent des biens et services essentiels à la population. Le guide de l'OMHTR pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie renvoie à l'occasion aux documents préparés par le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Commission de la santé et de la sécurité du travail et la Commission des normes du travail qui sont des références en matière de santé ou de normes du travail. Ces documents sont disponibles sur le site Internet pandemiequebec.gouv.qc.ca.

Le guide de l'OMHTR pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie s'inscrit dans une planification plus large de la sécurité civile. Le Plan national de sécurité civile (PNSC) est la référence gouvernementale en matière de planification relative à tout risque de sinistres majeurs, dont une pandémie, sur l'ensemble du territoire québécois.

Dans le but de se préparer à faire face à une pandémie, le ministère de la Santé et des Services sociaux a émis l'hypothèse suivante :

- Une première vague d'infection, d'une durée d'environ huit semaines, pourrait affecter le tiers de la population (2,6 millions de personnes);
- Une seconde vague pourrait survenir de trois à neuf mois plus tard et être suivie elle aussi, d'autres vagues successives;
- 1,4 million de personnes auraient recours aux services de santé;
- 34 000 personnes nécessiteraient une hospitalisation;
- 8 500 personnes pourraient en décéder.

En milieu de travail, la propagation d'une pandémie serait semblable à celle qui toucherait la population en général, soit environ 35% de la population active qui pourrait tomber malade. Lors d'une pandémie, les affaires et les activités commerciales ne suivraient pas leurs cours habituels et notre OMH risquerait d'être touché de maintes façons.

Les caractéristiques particulières d'une pandémie

Une pandémie a des caractéristiques différentes des catastrophes naturelles. Elle touche de nombreuses régions du monde, rendant l'assistance extérieure à peu près impossible. Elle s'étire sur plusieurs mois et exige parfois que soient prises des mesures pour limiter les contacts sociaux, tels que la restriction des déplacements, la mise en quarantaine ou la fermeture des lieux de rassemblements publics. Elle affecte tout le monde, personnes et organisations, directement ou indirectement, sur le plan de la santé physique ou psychologique, mais aussi, souvent sur le plan économique.

Les effets d'une pandémie sur l'entreprise

Il faut s'attendre à ce qu'en cas de pandémie, notre OMH soit touché. Il le sera à des degrés divers et de façons différentes, mais il le sera probablement. La première conséquence d'une pandémie serait l'absentéisme des ressources humaines. En plus de ne pas pouvoir travailler parce qu'ils sont malades, les employés pourraient s'absenter pour s'occuper de parents ou d'enfants malades, ou être forcés de rester à la maison en cas de fermeture des écoles et des garderies par exemple, ou simplement par peur de contracter le virus. Nous devons prévoir un taux d'absentéisme pouvant atteindre jusqu'à 50% de nos effectifs, pendant environ deux semaines au cours de la pointe de chaque vague de pandémie grave. Une pandémie pourrait durer une année ou plus, et comprendre deux ou trois vagues d'une durée de six à huit semaines chacune.

En plus d'engendrer un manque de ressources humaines, une pandémie pourrait entraver le fonctionnement normal des entreprises de maintes façons :

- Les services essentiels, tels que les services financiers, d'informations et de télécommunications, ainsi que l'approvisionnement en énergie et le transport, pourraient être lourdement affectés;
- L'approvisionnement nécessaire à la poursuite des activités commerciales pourrait devenir inégal. Il faudrait aussi prévoir de plus grandes difficultés d'approvisionnement dans le cas des marchandises importées de l'étranger;
- Les frontières pourraient être fermées autant pour l'exportation que pour l'importation des produits;
- Les réunions, les rassemblements publics et les rencontres professionnelles seraient possiblement annulés par crainte de contamination ou en prévision d'une faible participation;
- Les commandes des clients pourraient être annulées ou impossibles à remplir;
- La demande de logements et services serait probablement affectée, à la hausse (logements d'urgence, détresse sociale) comme à la baisse (retard dans la livraison de logements, etc.);
- La disponibilité des services des sous-traitants pourrait être touchée, ce qui pourrait avoir un effet, entre autres, sur l'entretien des principaux équipements.

L'OMHTR pourrait donc avoir de la difficulté à compter sur ses ressources humaines, à s'approvisionner, à assurer un fonctionnement minimal de ses opérations et à assurer un maintien des services à ses locataires.

Les effets d'une pandémie sur l'économie

Selon sa durée et son intensité, une pandémie pourrait avoir d'importants effets négatifs sur l'économie et réduire de façon considérable la capacité de faire des affaires et de poursuivre des activités commerciales. Les secteurs où les contacts humains sont courants, comme la vente au détail, les loisirs, les jeux, l'hébergement et la restauration, pourraient être particulièrement frappés en cas de pandémie. Il est aussi fort possible que les consommateurs réduisent leurs dépenses en voyages et en loisirs, y compris les transports, les hôtels, les croisières, les divertissements et les visites de lieux publics. Quoi qu'il en soit, tout changement massif de comportement aurait des répercussions sur l'économie. Une pandémie pourrait coûter cher à l'économie québécoise, en dépenses médicales et en pertes de productivité et avoir un effet significatif sur le produit intérieur brut (PIB). Pour toutes ces raisons, une pandémie exige une planification particulière de la part des entreprises et des autorités gouvernementales.

La planification de la continuité des opérations est un processus proactif, qui assure que les services essentiels sont disponibles pendant une période de perturbation. Les services essentiels sont ceux dont l'absence, même pour un bref délai, aurait des conséquences graves pour un locataire, une entreprise, une collectivité ou un gouvernement. Un plan de continuité des opérations (PCO) comporte les éléments suivants :

- Des plans, des mesures et des dispositions garantissant la fourniture continue des produits et services essentiels, et permettant à l'OMH de relancer ses 4 directions et de récupérer ses données et ses actifs;
- L'identification des ressources nécessaires à la continuité des opérations, y compris le personnel, les renseignements, les équipements, les affectations financières, le conseil juridique, ainsi que la protection de l'infrastructure et des installations.

L'élaboration d'un PCO améliore l'image de l'organisation auprès de ses employés, des partenaires et des locataires et met en relief son sens des responsabilités. Un PCO présente aussi d'autres avantages, dont l'amélioration de l'efficacité organisationnelle en général et l'identification des actifs et des ressources humaines et financières concernant les produits et services essentiels. L'élaboration et la mise à jour d'un PCO permet aussi de s'assurer de la disponibilité des ressources et des renseignements nécessaires pour faire face à une pandémie.

L'importance d'un plan de continuité

Le plan de continuité des opérations (PCO) devrait faire partie de toute stratégie d'exploitation d'une entreprise. Ces dernières années, les effets sur les entreprises de la tempête de verglas de 1997, du SRAS, des attentats du 11 septembre 2001 et d'autres catastrophes ne font que confirmer l'importance d'un PCO. Les préoccupations actuelles relatives au risque d'une pandémie confirment que la planification de la continuité doit tenir compte du cas particulier des maladies hautement infectieuses. Des entreprises fournissant des produits et services essentiels, dont plusieurs grandes entreprises, se sont déjà dotées d'un plan d'urgence, mais la plupart des PME ne l'ont pas encore fait.

Le plan de reprise des opérations versus le plan de continuité des opérations

Le plan de reprise des opérations, comme le plan de reprise après un sinistre, sert à décrire comment l'entreprise reprend ses activités après une interruption. Il est réactif. Le plan de continuité des opérations permet à l'entreprise de poursuivre ses activités. Plutôt que de s'attarder à relancer l'entreprise une fois que les opérations ont cessées, il permet de garantir la disponibilité des produits et services essentiels. Il est proactif. Comme on sait qu'en cas de pandémie certains produits ou services doivent être fournis en continu, il importe que les entreprises se dotent d'un plan de continuité des opérations.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a déterminé, pour sa planification en cas de pandémie, trois moments d'actions reconnus par l'Organisation de la sécurité civile du Québec pour tout sinistre, à savoir « la préparation » (avant la pandémie), « l'intervention » (pendant la pandémie) et « le rétablissement » (pendant et après la pandémie). L'information à jour fournie sur le site pandemiequebec.gouv.qc.ca fait souvent référence à ces trois moments. Un plan de continuité des opérations visant à éviter les effets d'une pandémie devrait avoir prévu, le cas échéant, ces trois moments d'action. Pour poursuivre la démarche de planification de la continuité des opérations de l'entreprise, il est recommandé de suivre l'aide-mémoire présenté plus loin. Il couvre la plupart des aspects d'un plan de continuité et permet d'identifier les mesures particulières que notre OMH peut prendre, aujourd'hui, pour se préparer à une éventuelle pandémie ou à tout autre sinistre important.

Les renseignements fournis dans cet aide-mémoire sont de natures générale et doivent être adaptés aux situations et aux besoins spécifiques de l'OMHTR. Il est possible que notre OMH ne puisse pas disposer des ressources nécessaires pour réaliser toutes les activités proposées. Il est toutefois recommandé, que notre OMH élabore un plan comprenant chacune des sections principales mentionnées ci-dessous, pour assurer le maintien de ses opérations en cas de pandémie.

Prévoir les effets d'une pandémie sur notre OMH

➤ **Identification du coordonnateur**

Madame Linda Guimond, directrice de l'accompagnement social et location ainsi que Madame Karine Bergeron, directrice des services immobiliers sont responsables de la mise en place d'un plan des mesures d'urgence afin de faire face adéquatement à une éventuelle pandémie.

➤ **Identification des employés essentiels au maintien des opérations en situation de pandémie**

| | Titre d'emploi | Maintien en fonction | |
|--|--|----------------------|-----|
| | | OUI | NON |
| Direction générale | Directeur général | | |
| | Directeur général adjoint | | |
| | Responsable – direction générale | | |
| | Conseiller en communications | | |
| | Conseiller en ressources humaines | | |
| Accompagnement social et location | Directeur – accompagnement social et location | | |
| | Agent – accompagnement social et location | | |
| | Responsable – accompagnement social et location | | |
| | Technicien – sélection location | | |
| | Agent – location | | |
| | Intervenant sociocommunautaire (2) | | |
| Administration et finances | Directeur – administration et finances | | |
| | Contrôleur | | |
| | Technicien – comptabilité | | |
| | Agent – comptes payables | | |
| | Technicien ctb – organismes externes | | |
| | Attaché – administration | | |
| | Technicien – comptes recevables | | |
| | Agent – renouvellement des baux | | |
| | Agent – administration | | |
| Services immobiliers | Directeur – services immobiliers | | |
| | Agent – service immobiliers | | |
| | Technicien principal – bâtiment | | |
| | Techniciens – bâtiments | | |
| | Responsable entretien | | |
| | Préposés – entretien (16) | | |
| | Concierges (8) | | |
| | Préposé spécialisé – entretien et équipement | | |
| | Responsable – immeubles | | |
| | Agent – remise à neuf | | |
| | Agent – entretien | | |
| | Agent – conciergerie | | |
| | Préposé spécialisé – entretien, plomberie et chauffage | | |

Les employés ainsi libérés combleront les postes laissés vacants par leurs collègues absents.

- Nombre de nos fournisseurs seront aux prises avec un ralentissement de leur production en situation de pandémie. Il serait prudent que l'OMH de Trois-Rivières se dote d'un inventaire de produits pour faire face à une éventuelle pandémie. Les produits suivants seront nécessaires :
 - ✓ Désinfectants pour les rampes, les mains courantes, les poignées de portes, les touches tactiles;
 - ✓ Linges de nettoyage en microfibre (50 par jour par employé);
 - ✓ Vadrouilles;
 - ✓ Un inventaire de masques respiratoires de type N95 serait à prévoir;
 - ✓ Des gants en nitrile;
 - ✓ Génératrices de secours pour les habitations plus importantes;
 - ✓ Eau de Javel.

Formez et préparez la main-d'œuvre auxiliaire pour une possible relève

Les employés de l'OMHTR occupants des fonctions jugées non-essentiels en situation de pandémie seront réaffectés à des tâches jugées essentielles.

Des ressources humaines alternatives pourraient nous venir en aide. Nos propres locataires peuvent nous venir en aide pour exécuter des travaux de conciergerie, d'entretien des terrains, de déneigement, de tonte des gazons, de peintures, de réception des appels, de support téléphonique, etc., afin de suppléer à un fort taux d'absentéisme de nos salariés. Nos employés retraités pourraient aussi être appelés en renfort.

Il est à prévoir une augmentation de la demande de logement en situation de pandémie. Le renouvellement des baux étant jugé une activité non-essentielle, l'emphase sera mise au niveau des demandes et de la préparation des logements. Seuls les logements alloués seront remis à neuf. Les activités connexes (renouvellement des baux, rénovations, etc.) seront suspendues. Nous consoliderons nos activités sur le maintien et le confort des locataires en place. Ces derniers devront prendre en charge une part importante des espaces communs, autres que les salles communautaires et salles de bain. Les comités de locataires seront alors mis à profit. La direction – accompagnement social et location coordonnera le déploiement des ressources alternatives, principalement dans les habitations où un regroupement de locataires est inexistant.

- **Impacts d'une pandémie sur la situation financière** de notre OMH en imaginant de multiples scénarios applicables à différents sites de production ou de gammes de produit.
 - ✓ Absence de paiements de loyers
 - ✓ Transfert de fond

Les déplacements des employés de l'OMH à l'extérieur des limites de la ville seront à proscrire. Les rencontres, colloques, etc., devront être réduits au strict minimum. Les télés et les vidéoconférences seront à promouvoir.

➤ **Plan de communication d'urgence**

Ce plan contient l'identification des principales personnes-ressources, ainsi que leurs remplaçants et une chaîne de communication comprenant aussi les fournisseurs et les locataires.

| Nom de la personne responsable | Fonction | Responsabilités en cas de pandémie | Substitut |
|--------------------------------|--|--|------------------------------------|
| Marco Bélanger | Directeur général | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Déclare l'état de pandémie suite à une consultation avec les autorités gouvernementales; ➤ Voit au déploiement du plan d'urgence pandémie; ➤ Suspend les activités non-essentiels; ➤ Responsable des communications internes et externes. | Jimmy Ducasse |
| Jimmy Ducasse | Dir. général adjoint | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Voit au déploiement des ressources humaines conformément au plan de contingence des ressources humaines et voit à son application dans les diverses directions; | Kathleen Haley |
| Kathleen Haley | Directrice – administration et finance | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Voit au déploiement du plan financier en situation d'urgence. | Marco Bélanger et/ou Jimmy Ducasse |
| Karine Bergeron | Directeur – services immobiliers | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Voit à l'application du plan de contingence des ressources humaines; ➤ Voit à l'aseptisation des aires communes quotidiennement (rampes, poignées, robinets, claviers, etc.); ➤ Voit à la fermeture des salles communautaires. | Réjean Lemay et/ou Jean Lamothe |
| Linda Guimond | Directrice – accompagnement social et location | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Communications avec les locataires; ➤ Déploiement du plan de contingence des ressources humaines dans le service. ➤ Les services psychosociaux élaborent une liste des clients vulnérables devant être rejoints vu leur état de santé précaire; | Gaëtan Brière |
| Comité de locataires | Divers immeubles | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Suivi téléphonique des locataires vulnérables (aînés, problèmes respiratoires et cardiaques, cancéreux, etc.); ➤ Sensibilisation des locataires aux diverses procédures d'hygiène des mains et | Linda Guimond |

| | | | |
|--------------------------|------------------|---|---------------|
| | | respiratoires. | |
| Groupes communautaires | Divers immeubles | <ul style="list-style-type: none"> ➤ À venir ➤ Entente de service avec Équijustice | Linda Guimond |
| Conseil d'administration | OMHTR | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Approuve le présent plan; ➤ Suspend ses activités (mettre en place des conférences téléphoniques). | |

➤ **Validation du plan**

Nous devons de façon sporadique mettre à jour les informations contenues dans ce plan et, idéalement, mettre en œuvre le plan pour fin de validation. De la même façon que nous devons mettre en œuvre des exercices d'incendie. Notre plan d'urgence devrait aussi faire l'objet d'un exercice.

Nous pouvons obtenir des renseignements fiables sur le site pandemiequebec.gouv.qc.ca que le gouvernement du Québec met à la disposition des citoyens. Vous pourrez également obtenir de l'information auprès de l'Agence de la santé et des services sociaux Mauricie et Centre-du-Québec au 819-693-3636, des services d'urgence et de la Ville de Trois-Rivières.

Prévoyons les effets d'une pandémie sur nos employés et nos locataires.

Mettre des directives en place afin de modifier la fréquence et le type des contacts personnels à privilégier

- Les visites des clients devront être limitées au maximum dans les locaux de l'OMHTR;
- L'OMHTR devra favoriser le télétravail, lorsque possible, ainsi que les autres technologies disponibles afin de réduire les présences au bureau et les visites aux clients (plan de logements sur papier, photos des habitations, etc.);
- Les salles communautaires et salles de bain seront fermées afin d'éviter la propagation de la pandémie;
- Les activités spéciales seront suspendues;
- Les rencontres du conseil d'administration, du comité de sélection, du CCR, et autres, se feront via conférence téléphonique;
- Ultiment, des moyens et équipements de protection individuelle seront à la disposition des travailleurs et des visiteurs (masques, nettoyeurs à base d'alcool, gants, etc.).

L'OMHTR encourage annuellement ses employés à recevoir le vaccin contre la grippe. Bien que nous ne puissions pas l'obliger, nous le recommandons fortement à nos salariés.

Dans un contexte pandémique, il importe de mettre en place des stratégies d'intervention visant à prévenir la transmission des virus. Pour la plupart des entreprises, la protection des travailleurs consistera à mettre l'accent sur les bonnes mesures d'hygiène de base (hygiène des mains, hygiène respiratoire, entretien sanitaire régulier des lieux et des surfaces de travail) et sur

l'application de la distance sociale (diminution de la fréquence, de la proximité et de la durée des contacts entre les personnes).

Plus spécifiquement, les mesures individuelles d'hygiène de base, soit l'hygiène des mains et l'hygiène respiratoire doivent être encouragées et appliquées rigoureusement dans tous les milieux de travail. De même, les mesures collectives, comme l'entretien sanitaire normal et régulier des lieux et des surfaces de travail ainsi que des équipements doivent être renforcées. Enfin, des mesures complémentaires, adaptés aux particularités du milieu de travail, peuvent aussi être mises en place.

Mesures individuelles d'hygiène de base pour les travailleurs

- Favoriser l'hygiène des mains des travailleurs (voir l'annexe 1)
 - S'assurer que les travailleurs ont reçu de l'information sur :
 - Le lavage efficace des mains à l'eau et au savon;
 - La désinfection efficace des mains au rince-mains antiseptique à séchage rapide.
 - Distribuer un dépliant sur l'hygiène des mains
 - Installer des affiches sur l'hygiène des mains.

Faire les achats nécessaires

- Acheter en quantité suffisante les produits nécessaires à la mise en place des mesures d'hygiène des mains et d'hygiène respiratoire, soit :
 - Savon;
 - Serviettes de papier;
 - Rince-mains antiseptique à séchage rapide à base d'alcool (minimum 60% d'alcool);
 - Poubelles;
 - Sacs de poubelle;
 - Mouchoirs de papier.

Mesures collectives pour les travailleurs

- **Accès de la clientèle**
Autant que possible, limiter l'entrée sur les lieux de travail des personnes présentant des symptômes en affichant des avis aux points d'accès de l'entreprise.
- **Hygiène sanitaire des lieux de travail**
Les lieux de travail doivent être adéquatement entretenus et nettoyés. Les mesures décrites à l'annexe 3 sont celles qui devraient avoir normalement cours dans les entreprises. L'OMH doit s'assurer qu'elles sont effectivement et correctement appliquées. À cet égard, il conviendrait d'élaborer une politique d'entretien des lieux de travail établissant notamment les modalités de l'entretien des lieux, de l'achat des produits nettoyants et de la gestion des déchets, ainsi que les façons de faire sécuritaires pour le personnel affecté à l'entretien.

Mesures complémentaires

Des mesures complémentaires peuvent être appliquées pour tenter de limiter la transmission de virus. Afin de mettre en place les mesures adéquates d'organisation du travail adaptées aux particularités du milieu, il convient de définir les niveaux d'exposition des travailleurs selon leur tâche.

| Niveau d'exposition | Définition | Exemple | Mesures recommandées |
|---------------------|--|---|---|
| Faible | Un contact minimal avec le public et les collègues dans le cadre du travail. | Personnel de bureau | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hygiène des mains ➤ Limitation de l'accès à la clientèle ➤ Favoriser la distance sociale |
| Moyen | Des contacts fréquents et rapprochés (moins d'un mètre) avec la clientèle et les collègues de travail. | Employés des commerces de détails, des services de garde. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hygiène des mains et respiratoires. ➤ Limitation de l'accès à la clientèle ➤ Distance sociale ➤ Installer une barrière physique ➤ Fournir des équipements (masques, etc.) |
| Élevé | Grand risque d'exposition à des sources communes ou suspectées d'influenza pandémique. | Personnel de la santé | NSP à l'OMH |
| Très élevé | Lors de prélèvement ou de manipulation de spécimen chimique | Personnel de la santé et le laboratoire | NSP à l'OMH |

Tableau 2 : Niveaux d'exposition en milieu de travail

Les mesures suivantes devraient être appliquées afin de limiter la transmission du virus dans un contexte de pandémie.

➤ **Favoriser la distance sociale**

- Limiter le plus possible les contacts étroits au travail :
- Éviter de demander des réunions face à face non-essentiels;
- Réduire la durée des réunions;
- Tenir les rencontres dans de grandes pièces;
- Utiliser les technologies de l'information et les outils réseau pour les communications avec et entre les travailleurs;
- Éviter les voyages qui ne sont pas nécessaires;
- Annuler ou ajourner les réunions, les ateliers, les séances de formation qui ne sont pas nécessaires;
- Laisser un temps de pause entre les quarts afin de réduire les contacts entre travailleurs si l'organisation du travail le permet;
- Décaler les moments de pause afin d'éviter que tous les employés soient en pause en même temps;
- Dans la cafétéria et dans les autres lieux de rassemblement, respecter les distances sociales d'au moins un mètre (3 pieds).

➤ **Élaborer une politique sur la présence au travail**

Une politique sur la présence au travail du personnel présentant des signes et symptômes d'un virus en contexte de pandémie devrait être élaborée durant les étapes de préparation. Les travailleurs devraient être informés de la conduite à suivre dès l'apparition des symptômes, soit :

- Autant que possible, ne pas se présenter au travail;
- Lorsque leur présence est néanmoins requise, porter un masque de procédure ou masque chirurgical (aussi appelé masque anti projections) et rester le plus possible à l'écart des autres travailleurs.

➤ **Installer des barrières physiques**

Par exemple, dans les établissements de service publics à fort achalandage, on pourra munir les postes de travail des réceptionnistes et autres préposés à la clientèle d'écrans de verre ou de plastique.

➤ **Fournir de l'équipement de protection personnelle**

L'utilisation de moyens de protection personnelle, soit le port d'un masque de procédure ou chirurgical (masque anti projections), pourrait également être envisagé dans les situations où le respect de la distance sociale ou l'installation de barrières physiques sont difficiles, voire impossibles.

Toutefois, l'utilisation des moyens de protection personnelle dissociée des autres mesures de contrôle de l'infection (lavage des mains et hygiène respiratoire) est d'une efficacité limitée et pourrait procurer un faux sentiment de sécurité.

Recommandations pour se protéger de virus au travail

- Afin d'éviter la propagation de l'infection au travail et pour se protéger, il est recommandé de :
 - Se laver les mains fréquemment avec de l'eau tiède et du savon;
 - Utiliser des gels antiseptiques pour se désinfecter les mains si le lavabo et l'eau courant ne sont pas disponibles;
 - Nettoyer les objets et surfaces dures de son environnement qui peuvent être manipulés par son entourage;
 - Garder la porte de son bureau fermée si l'aménagement des lieux le permet;
 - Utiliser les escaliers plutôt que les ascenseurs;
 - Annuler les rencontres non-essentiels; privilégier d'autres moyens, comme les téléconférences ou vidéoconférences et les courriels pour transmettre de l'information;
 - Si des collègues doivent être rencontrés, rester à plus d'un mètre (3 pieds) d'eux;
 - Éviter de serrer des mains;
 - Pour aller au travail, si possible, marcher ou prendre la bicyclette plutôt que les transports en commun;
 - En accord avec son employeur, essayer de travailler à la maison ou d'avoir des horaires flexibles pour ainsi éviter les heures de pointes;
 - Rester à la maison si on est malade. S'informer des directives de son employeur;
 - Lorsque le vaccin contre l'influenza de la souche pandémique sera disponible, se présenter aux cliniques de vaccination massive le moment venu.

Nettoyage de son environnement à la maison

Il est important de laver les comptoirs, les lavabos et toutes les surfaces fréquemment touchées par les mains. Ces nettoyages sont très efficaces pour éliminer le virus. Utilisez de l'eau chaude et du savon ou des détergents à usage domestique. Un désinfectant comme une solution javellisée (1 partie d'eau de Javel pour 50 parties d'eau) est très efficace pour éliminer le virus sur les sanitaires (toilettes et lavabos).

En période de pandémie, la participation des travailleurs et des employeurs est indispensable afin d'atteindre les objectifs de prévention déterminés par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) dans le but de protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs. Dans ce contexte, la formation et l'information sur les droits et obligations de chacune des deux parties seront d'autant plus importantes.

Obligations de l'employeur

La LSST stipule que l'employeur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour protéger adéquatement les travailleurs. Ces mesures se rapportent principalement à l'aménagement des lieux de travail, à l'instauration de procédures sécuritaires de travail, à la fourniture d'équipements de protection personnelle lorsque requis et à la participation aux mécanismes de gestion en santé et sécurité au travail.

Obligations du travailleur

Le travailleur doit quant à lui prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité et son intégrité physique. Il doit se soumettre aux exigences du programme de prévention mis en place par son employeur le cas échéant et, au besoin, porter les équipements de protection personnelle qui lui sont fournis. Il doit participer aux mécanismes de prise en charge mis en œuvre par l'employeur dans le cadre des mesures préventives instaurées par ce dernier.

Autres modalités

➤ **Droit de refus du travailleur**

Lorsqu'il estime que sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique est menacée de façon immédiate, le travailleur dispose d'un mécanisme en vertu de la LSST : le droit de refus d'exécuter un travail.

En effet, le travailleur peut exercer un droit de refus de travailler *s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique*. Le représentant de la CSST doit pouvoir constater l'existence d'un danger justifiant l'exercice du droit de refus dans le contexte particulier de la demande présentée. Il devra évaluer si les mesures de protections mises en place par l'employeur sont suffisantes et en relation avec l'ampleur du danger. Si tel est le cas, le droit de refus ne sera pas justifié. L'exercice de ce droit ne doit cependant pas avoir comme conséquence de mettre en péril la vie, la santé, la sécurité ou l'intégrité physique d'une autre personne.

➤ **Plaintes**

Un travailleur peut aussi déposer une plainte à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Celle-ci sera traitée de façon anonyme par la direction régionale concernée. En période de pandémie, les modalités de traitement du droit de refus et des plaintes demeurent les mêmes qu'en temps normal.

Hygiène et indications

Quand se laver les mains?

- Lorsqu'elles sont visiblement sales;
- Après avoir éternué ou toussé;
- Après s'être mouché;
- Après être allé aux toilettes;
- Après avoir changé la couche d'un enfant;
- Avant de préparer, de manipuler ou de servir des aliments;
- Avant de manger;
- Avant de mettre ou d'enlever ses verres de contact;
- Après avoir manipulé les ordures.

Avec quoi se laver les mains?

- Avec du savon ordinaire et de l'eau, le savon antibactérien n'est pas nécessaire;
- Si le lavabo et l'eau courante ne sont pas disponibles, les serviettes alcoolisées, et les gels, mousses ou liquides antiseptiques à base d'alcool (de 60% à 70%) peuvent être utilisés.

Comment bien se laver les mains avec le savon?

1. Mouillez les mains;
 2. Appliquez le savon;
 3. Frottez vigoureusement les mains ensemble pendant 15 à 20 secondes sans en oublier un coin;
 4. Lavez toutes les surfaces de la main, y compris la région entre les doigts, le bout des doigts et les poignets;
 5. Rincez les mains sous l'eau courante;
 6. Séchez les mains avec une serviette propre en tissu ou un papier essuie-tout;
 7. Fermez le robinet avec la serviette ou le papier essuie-tout. Ne partagez pas votre serviette avec les autres membres de la famille. Votre serviette en tissu devrait être changée à tous les jours.
- **Évaluez l'accès des employés aux services de soins de santé**, en cas de pandémie, ainsi que la disponibilité de ceux-ci et complétez ces services, si possible.
 - **Évaluez l'accès des employés aux services de santé mentale et sociaux**, en cas de pandémie, ainsi que la disponibilité de ceux-ci, y compris les ressources de l'entreprise de même que les services communautaires, et améliorez ces services, si possible.

➤ **Identifiez les employés et les principaux clients ayant des besoins particuliers.**

Nos employés et nos locataires auront des besoins de support psycho-social accru en cas de situation de pandémie. En effet, le stress causé par un tel événement auprès de notre clientèle vulnérable commande une injection de ressources humaines spécialisé dans ce domaine. Le renfort des étudiants en psychoéducation de l'UQTR pourrait être envisageable. Le support du voisinage est aussi une option économique non négligeable. Une équipe de bénévole pourrait entrer en contact avec nos résidents afin de cerner leurs besoins psycho-sociaux. Une sorte de programme PAIR ou de Tel ÉCOUTE maison. Les locataires avec des difficultés respiratoires devront faire l'objet d'un suivi serré (Asthme, MPOC, etc.)

Mise en opération du plan

➤ **Élaborez des politiques sur la rémunération des salariés et les congés de maladie.**

Les salariés devront avoir un certificat médical en main pour obtenir un retour au travail. Comme il sera difficile d'obtenir un rendez-vous médical, le retour au travail sera autorisé deux semaines après la période d'incubation. La convention collective de travail actuellement en place balisera l'ensemble des relations de travail. Les comités de relations de travail, de négociation et les auditions de grief seront suspendues. Il va de soi que l'employeur maintiendra des relations efficaces avec la partie syndicale.

➤ **Politique afin d'accorder une souplesse quant aux lieux et aux heures de travail** (par exemple, le télétravail et les horaires de travail décalés).

➤ **Politique afin de prévenir la propagation de la pandémie sur les lieux de travail** (par exemple, en encourageant l'hygiène respiratoire, l'hygiène des mains, la vaccination annuelle et la mise à l'écart rapide des personnes qui présentent des symptômes de la grippe).

➤ **La planification de la continuité des opérations** en cas de pandémie d'influenza est un exercice important que chaque entreprise doit réaliser pour entrevoir l'ensemble des répercussions qu'aurait une pandémie sur ses activités.

Les actions essentielles d'un plan de continuité sont :

- Constituer rapidement un comité de travail dédié à la préparation en cas de pandémie;
- Prévoir la poursuite des opérations essentielles de l'entreprise;
- Prévoir les interruptions de la chaîne d'approvisionnement et la fermeture des frontières;
- Analyser les répercussions financières;
- Gérer les communications auprès du personnel et des clients.

Comme tout autre plan, le plan de continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza doit être mis à jour suivant l'évolution de la maladie dans différentes régions du monde ainsi qu'en fonction des expériences vécues et des moyens mis en œuvre pour assurer la continuité des opérations.

Annexe 1

Comment bien se désinfecter les mains avec le rince mains

Antiseptique à séchage rapide à base d'alcool (savon sans eau) ?

Le rince mains ne doit être utilisé que sur des mains qui ne sont pas visiblement souillées.

1. Prenez 5 ml (1 cuillère à thé) de rince mains;
2. Frottez vigoureusement les mains ensemble pendant 15 à 20 secondes sans en oublier un coin; couvrez toutes les surfaces de la main, y compris la région entre les doigts et le bout des doigts ; laissez sécher les mains à l'air libre.
3. Des lingettes désinfectantes peuvent être utilisées (avant de désinfecter les mains avec le rince mains antiseptique à séchage rapide) pour enlever la saleté visible sur les mains, si les lavabos ne sont pas facilement accessibles ou en quantité insuffisante.
4. Couvrez-vous la bouche, idéalement avec un mouchoir de papier, lorsque vous toussiez ou éternuez. Lavez-vous les mains après.
5. En l'absence de mouchoir de papier, toussiez dans le pli du coude ou dans le bras étant donné que ces endroits ne seront pas en contact avec des personnes ou des objets.
6. Crachez dans un mouchoir de papier.
7. Déposez les mouchoirs de papier utilisés dans un sac de déchets dans une poubelle fermée ou gardée hors de portée des enfants.
8. Une fois plein, fermez hermétiquement le sac de déchets et jetez-le lors de la collecte des ordures régulières. Lavez-vous les mains après.

Annexe 2

Masque de procédure ou masque chirurgical

Comment mettre le masque?

1. Lavez-vous les mains avant de prendre le masque.
2. Installez le masque en plaçant le bord rigide vers le haut. S'il est de couleur, placez le côté coloré vers l'extérieur.
3. Moulez le bord rigide sur le nez.
4. Abaissez le bas du masque sous le menton. Le masque doit recouvrir entièrement le nez, la bouche et le menton.
5. Attachez tous les cordons derrière votre tête ou placez les élastiques derrière les oreilles. Le masque doit tenir fermement sur le visage.
6. Ne laissez pas le masque pendre autour du cou. Évitez de le toucher lorsqu'il est en place.

Quand changer le masque?

Le masque ne doit être utilisé qu'une seule fois et changé lorsqu'il :

1. Devient humide ou mouillé;
2. Rend la respiration difficile;
3. Est endommagé ou visiblement sali.

Déposez le masque usagé dans un sac de déchets dans une poubelle fermée ou gardée hors de la portée des enfants. Fermez le sac de déchets hermétiquement et jetez-le à la collecte des ordures régulières. Lavez-vous les mains après avoir enlevé le masque.

Annexe 3

Nettoyage adéquat des lieux de travail

Quoi nettoyer?

- Toutes les aires communes (rampes d'escalier, poignées de porte, boutons de commandes des ascenseurs, portiques de sécurité, toute autre surface où le personnel ou la clientèle posent régulièrement les mains, cuisinette, etc.).
- Toutes les installations sanitaires (toilettes et lavabos).
- Toutes les postes de travail individuels, comme les surfaces de travail, les claviers d'ordinateurs, les combinés téléphoniques, les commandes de photocopieur ou de télécopieur.

Avec quoi nettoyer?

- Avec de l'eau chaude et du savon ou des détergents à usage domestique.
- Pour certaines surfaces (claviers d'ordinateurs, combiné téléphonique), des lingettes désinfectantes peuvent s'avérer plus pratiques.

Avec quoi désinfecter?

Avec une solution d'hypochlorite de sodium (Eau de Javel) à usage domestique :

- Désinfection des surfaces : 1 partie d'eau de Javel pour 50 parties d'eau. (0,1% ou 1000 ppm).
- Si présence de beaucoup de sang ou liquides biologiques : 1 partie d'eau de Javel pour 9 parties d'eau. (0,5% ou 5000 ppm)
- *Attention de ne pas mélanger l'eau de Javel avec d'autres produits nettoyants et suivre les instructions du fabricant.*

Quelle est la fréquence du nettoyage ?

- Pour les aires communes, minimum quotidiennement entre chaque jour de travail. Les surfaces d'accueil pour la clientèle peuvent être nettoyées plus fréquemment.
- Pour le nettoyage et la désinfection des installations sanitaires (toilettes, lavabos), minimalement au quotidien.
- Pour les postes de travail, le nettoyage quotidien par le service d'entretien et au besoin par l'employé à qui on fournira les produits de nettoyage.

Entretien préventif des systèmes de climatisation, ventilation, chauffage (CVC)

Faire l'entretien préventif normal des systèmes de climatisation, ventilation, chauffage selon le Code de construction du Québec (section 6.2.2, article 6.22.1). Le guide de la Corporation d'hébergement du Québec, La qualité de l'air intérieur dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux possède un chapitre complet sur le nettoyage des systèmes de ventilation.

Si l'entretien préventif des CVC n'a pas été fait régulièrement, il importe d'être prudent et de consulter avant de faire cet entretien.