

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

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

MISE À JOUR DU CHAPITRE : 23 JUILLET

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*³. *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.
(...)

³ Chapitre S-2.1

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

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;

[...]

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

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 fournissons, 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.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Pages/trousse.aspx>.

6.1. Formation des employés

Pour être en mesure d'intervenir et de veiller 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 physique**). 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 réduire et contrôler ces derniers. 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;
- 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;

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

- 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);
- j) 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;
- l) 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/maladie-coronavirus-covid-19.html>
- <https://www.inspq.qc.ca/covid-19/sante-au-travail>
- <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/>
- <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/sujets/covid-19?page=1&date=DESC>
- <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Pages/trousse.aspx>

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 le leur transmettre par courriel ou via les médias sociaux.

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

En second lieu, nous vous recommandons d'adopter une politique claire d'application des mesures d'hygiène de base. Non seulement cette politique devra-t-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 base

[PDF](#)  [Word](#) 

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](#) 

Utilisation des gants

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 pas le port des gants, car ils peuvent être une source de contamination à eux seuls.

Dans les faits, le port de gants risque d'entraîner 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. Élaboration d'un plan de prévention de la santé et sécurité (COVID-19) en milieu de travail

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 visioconférence.
- 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;
- Recommander à tous les employés de porter un masque / couvre visage sur les lieux de travail.

Dans l'impossibilité ou dans l'attente de mettre en place les mesures de **distanciation physique** entre employés ou une barrière physique (ex : plexiglas) : Le port du masque de procédure médicale certifié FDA (masque chirurgical) et d'une protection oculaire (lunettes avec protection sur le côté ou visière) sont recommandés (INSPQ, santé au travail, secteur du commerce, 29 mai 2020).

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

- Afficher 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;
- Préciser 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;

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

- Prévoir une surface propre pour déposer les marchandises, à l'abri des intempéries, qui permet de respecter **la distanciation physique** entre les individus; éviter tout contact physique;
- Se laver 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 questions du formulaire, lui refuser l'accès et lui demander de contacter son employeur. Mentionner immédiatement la situation à votre supérieur;
- Si la personne a répondu non 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;
- Éviter les échanges de papier, 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

- Afficher 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 **au minimum la distanciation physique requise** 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 lavage des mains 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 du bâtiment. Assurer l'accès à des poubelles pour faciliter la disposition des mouchoirs;
- Éviter d'échanger la vaisselle. Laver la vaisselle à l'eau chaude avec du savon;
- Éviter de partager des objets (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

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

- 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 distanciation physique** entre eux (ex. : n'utiliser qu'un banc sur deux, augmenter la fréquence des transports, etc.);
- Si la **distanciation physique** 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 (la visière peut remplacer le masque et les lunettes);
- Nettoyer le véhicule avant et après utilisation.

d) Travailleurs à l'extérieur :

- Éviter les situations de rassemblement;
- Privilégier de petites équipes stables. Éviter la multiplication des interactions;
- Conserver la même position lors des tâches, autant que possible;
- Éviter le partage d'outils ou d'équipements. 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 évitée au maximum : si les tâches nécessitent absolument le travail de plus de trois à cinq travailleurs **à une distance moindre que la distanciation physique requise** pour une période d'au moins 15 minutes sans barrière physique :

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 **cette tâche** 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-loisir-sport-plein-air.aspx>

- Avant de sortir de la zone de travail :
 - Retirer 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;
 - Désinfecter l'équipement réutilisable avec un produit adapté;
 - Se laver les mains après avoir retiré l'équipement⁴.

e) Aménagements pour les employés à mobilité physique restreinte

⁴ INSPQ. *Recommandations intérimaires concernant les travaux de voiries, entretien routier, travaux publics, entretien et réparation des secteurs municipal et de la construction.*

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

Afin que tous vos employés puissent profiter de vos installations, vous devez vous assurer que vos mesures sanitaires temporaires prennent en compte l'accessibilité. Respecter les droits des personnes handicapées est essentiel, peu importe les circonstances.

Ces recommandations émises par Kéroul, interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme en matière d'accessibilité, vous permettent d'avoir une perspective des obstacles potentiels. Si vous avez des interrogations spécifiques pour votre établissement ou si vous rencontrez des situations qui vous laissent perplexes, n'hésitez pas à contacter Kéroul. L'organisme pourra vous aider à trouver des solutions sur mesure.

Pour les spécifications portant sur les aménagements temporaires des espaces communs extérieurs et intérieurs, l'accès à l'équipement spécialisé et la sécurité du personnel handicapé, se reporter à la rubrique 5,6.

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 guides⁵ 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;

⁵ À titre d'exemple, voir le guide produit par Technocompétences à :

https://www.technocompetences.qc.ca/wp-content/uploads/2018/11/2016_Guide_teletravail_TECHNOComp%C3%A9tences.pdf

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

- 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 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



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



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

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 première journée 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 devez 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;

La Santé publique demande de tenir un registre détaillé de tous les travailleurs (en agence de location de personnel ou non) : date de naissance, dates des jours travaillés, postes de travail occupés à chaque quart de travail, numéro de cellulaire et adresse électronique pour les rejoindre. Cela servira aux enquêtes en cas d'écllosion.

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-generales-sur-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 d'infection

[PDF](#)  [Word](#) 

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

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

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



Word

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.

6.11. Prévention de la santé psychologique des travailleurs

Qu'ils soient présentement en télétravail, de retour dans l'entreprise pour préparer la réouverture ou chez eux à se demander s'ils seront rappelés par leur employeur pour la saison, le contexte nouveau et exceptionnel engendré par la Covid-19 suscite de nombreuses préoccupations chez les travailleurs de l'industrie touristique. Voici quelques exemples de questions qu'ils sont susceptibles de se poser :

- Quels sont les risques pour ma santé si je suis en contact avec des clients de partout au Québec, y compris des régions plus affectées par le virus? Quels sont les risques pour ma famille?
- Est-ce que mon employeur va prendre les mesures nécessaires pour me protéger?
- Quels équipements de protection seront fournis? Est-ce qu'il y en aura en quantité suffisante?
- Quelles seront les nouvelles méthodes de travail? Y aura-t-il une formation pour les employés?
- Une fois les mesures en place, qui va s'assurer que c'est respecté? Est-ce que je vais devoir dénoncer des collègues, mon patron?
- Qu'est-ce qu'on va faire si les clients ne veulent pas respecter ces mesures? Qui va intervenir? Est-ce que ce sera moi?
- S'il y a un cas de Covid-19 dans l'entreprise, est-ce que je serai informé?
- Si j'attrape la Covid-19, que va-t-il se passer? Est-ce que la CNESST va payer?
- La situation financière de mon employeur va-t-elle avoir des conséquences sur mon emploi? Est-ce que je risque de perdre mon emploi?
- Si l'entreprise est en mauvaise situation financière, le patron ne risque-t-il pas de prioriser la rentabilité (donc d'accepter plus de clients) plutôt que la sécurité?

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

Ces nombreuses incertitudes affectent la santé psychologique des travailleurs. À preuve, dans le cadre d'une enquête menée par le Centre d'expertise en gestion de la santé et de la sécurité au travail auprès de 1259 Québécois au début du mois de mai, 56 % des femmes et 41 % des hommes ont dit vivre un niveau élevé de détresse psychologique depuis le début de la pandémie.⁶

Quelles sont les responsabilités de l'employeur à cet égard? Il doit prendre les mesures nécessaires pour soutenir la santé et la sécurité psychologiques de ses employés.

Pour les guider, l'**Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)** recommande aux employeurs de prendre en considération les six conseils suivants :⁷

1. **Avoir un plan.** Informez les employés que vous pensez et agissez en amont, que vous demeurez bien informés et que vous pouvez répondre à leurs questions, telles que : que faire si je tombe malade? Comment puis-je m'absenter du travail? Que faire si un membre de ma famille contracte le virus? Pensez peut-être à compiler une foire aux questions vers laquelle vous pourrez diriger régulièrement vos employés.

2. **Communiquer, partager et faire preuve d'ouverture.** La peur et l'inquiétude s'installent en l'absence d'information à jour. Indiquez à vos employés qu'ils peuvent s'attendre à des mises à jour régulières de votre part. Communiquez, même si la situation demeure inchangée.

3. **Sympathiser.** Mentionnez que vous savez que cette situation est stressante. Soulignez qu'il est normal d'être anxieux. Prenez le temps de les écouter.

4. **Rassurer** – le mieux que vous le pouvez. Vous pouvez vous référer aux rapports indiquant que la plupart des personnes infectées par le virus guérissent.

5. **Comprendre.** Lorsque le stress des employés devient ingérable individuellement, admettez-le. Le stress peut mener à l'anxiété, voire à la panique. Certains employés auront peut-être besoin de journées de repos ou d'interventions professionnelles pour composer avec cette situation. Encouragez les employés à faire des activités pour se détendre et prendre soin d'eux au travail. Rassurez-les qu'il est acceptable et bénéfique de prendre de telles mesures pour gérer ce stress, comme faire des exercices de relaxation, écouter de la musique de détente ou prendre des pauses régulières.

6. **Affirmer que ce sont des mesures exceptionnelles.** Sachez que la situation aura probablement un effet sur le travail, comme un ralentissement des activités. Informez le personnel que les attentes changeront en conséquence, et c'est normal.

Dans ce domaine comme dans d'autres, la collaboration entre patron et employés constitue un gage de réussite. À titre d'exemple, on pourrait :

⁶ https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-06-05/un-travailleur-sur-deux-ne-va-pas-bien?mc_cid=5488d2b193&mc_eid=fe12c7a87c

⁷ <https://cmha.ca/fr/news/6-conseils-pour-repondre-a-lanxiete-des-employes-reliee-au-covid-19>

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

- Dans les *milieux non syndiqués* : désigner des travailleurs responsables, les former spécifiquement sur les mesures à respecter, tenir avec eux des rencontres régulières pour la vérification et le suivi des mesures en place;
- Dans les *milieux syndiqués*, travailler de pair avec les délégués en santé et sécurité au travail déjà en place, et s'assurer la collaboration du syndicat.

Il importe par-dessus tout de rester vigilant et de ne pas ignorer l'apparition de symptômes. Les plus courants sont les suivants :⁸

- Fatigue et stress aigus; irritabilité.
- Variations inhabituelles de l'humeur.
- Omissions ou erreurs fréquentes.
- Exacerbation ou apparition de problèmes de santé physique (douleurs musculaires, problèmes de peau, problèmes digestifs).
- Augmentation des dépendances (alcool, cannabis, surentraînement)
- Perturbations du sommeil, de la concentration, de l'appétit.
- Inquiétudes, anxiété, dépression.
- Hypervigilance, travail sans relâche.

La présence de plusieurs de ces symptômes chez un entrepreneur, un gestionnaire ou un travailleur peut démontrer que ses ressources personnelles ne lui permettent plus de gérer ses inquiétudes au quotidien. Il pourrait alors être bénéfique d'aller chercher de l'aide. Contactez le service [Info-Social 811](#). Des professionnels en intervention psychosociale vous offriront du soutien et vous partageront de l'information et des conseils selon les besoins.

La prévention sera toujours votre meilleure alliée!

⁸ Source : IRSST, Prévenir la détresse psychologique chez le personnel du réseau de la santé et des services sociaux, 28 avril 2020.

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

L'[Université Laval](#) a une série de trois webinaires intitulée « Anticorps—Guide de survie et de vie organisationnelle et individuelle au temps du coronavirus »

[Bonnes pratiques CORONAVIRUS COVID 19](#), VIA CONSEIL

[Comment une pandémie peut affecter vos équipes et ce que vous pouvez faire pour y remédier](#), Altman

[Stress, anxiété et déprime associés à la maladie à coronavirus COVID-19](#), gouvernement du Québec

[Pandémie de covid-19 – information et recommandations](#), Ordre des CRHA

[Bulletin spécial du CDEAF sur le COVID-19](#), une mine d'information et de ressources pour soutenir les organismes

[Boîte à outils continuité des opérations](#) pour les entrepreneurs et entreprises, par la Banque de développement du Canada (BDC)

[Fiche de références sur la santé mentale en temps de crise](#), CSMO-ÉSAC, dans le cadre d'un partenariat avec L'Esplanade

<https://www.irsst.qc.ca/covid-19/avis-irsst/id/2701/planification-de-la-reprise-des-activites-comment-favoriser-la-sante-psychologique-apres-la-periode-de-confinement>, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail