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

Mesures communes de l'industrie

MISE À JOUR : 10 mai 2021

Les éléments ajoutés/modifiés dans la plus récente version sont surlignés

Vaillancourt Riou & associés avocats · lawyers

CQRHT Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme

En collaboration avec Québec

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.

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.

Vaillancourt Riou & associés avocats · lawyers

CQRHT Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme

En collaboration avec Québec

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.

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

Marie-Claude Riou, avocate

Soutien

Karl Bourassa, adjoint administratif, archiviste

Alain Larouche, Conseiller spécial

Vaillancourt Riou & associés avocats · lawyers

CQRHT Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme

En collaboration avec Québec

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.

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 médical, masque attesté par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ), 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

0. Rappel des consignes générales de santé publique à respecter en tout temps et en tous lieux i

1. Engagement à se conformer 1-1

2. Informations utiles quant à la COVID-19 2-1

2.1. Transmission 2-1

2.2. Surfaces contaminées 2-1

2.3. Aérosols 2-1

2.4. Symptômes 2-1

3. Planification 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. Élaboration 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 commerciales 4-2

4.3. Préparation de différents scénarios liés à la gestion du personnel 4-2

4.4. Analyse des engagements contractuels 4-3

5. Élaboration d'un plan de prévention et de contrôle des risques d'infection liés à la clientèle 5-1

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) Restriction du nombre de personnes admises/capacité d'accueil 5-4

c) Protocole d'informations pour le client 5-6

d) L'application des mesures selon les paliers d'alertes 5-7
e) Le registre de la clientèle 5-8
f) Procédure d'enregistrement 5-8
g) Procédure de paiement 5-9
5.4. Procédures à être appliquées durant le séjour et les activités 5-9
a) Procédure reliée aux files d'attente 5-9
b) Application des mesures d'hygiène et de distanciation 5-9
5.5. Protocole d'aménagement et d'entretien des bâtiments, des aires extérieures et de l'équipement 5-11
a) Aménagement des espaces communs 5-11
b) Aménagement des aires extérieures 5-12
c) Procédure de nettoyage et de désinfection des bâtiments 5-12
d) Procédure de nettoyage et de désinfection des aires extérieures 5-14
e) Procédure de nettoyage et de désinfection de l'équipement et des véhicules 5-14
5.6. Intégration des mesures d'accessibilité universelle au plan opérationnel de l'entreprise 5-15
a) Aménagement temporaire des espaces communs 5-15
b) Aménagements temporaires des espaces extérieurs 5-15
c) Accès à l'équipement spécialisé 5-16
d) Service à la clientèle 5-16
e) Accompagnement des personnes handicapées 5-17
f) Communications 5-17
g) Sécurité du personnel handicapé 5-17
5.7. Procédures reliées aux fournisseurs/sous-traitants et partenaires de l'établissement 5-18
a) Fournisseurs/sous-traitants et partenaires internes 5-18
b) Fournisseurs/sous-traitants et partenaires externes 5-18
5.8. Procédure reliée aux services alimentaires 5-19
5.9. Procédure de respect des mesures de contrôle par la clientèle 5-19
5.10. Procédure de gestion des plaintes et dénonciations 5-19
6. Élaboration d'un plan de prévention de la santé et sécurité (COVID-19) en milieu de travail 6-1

6.1. Formation des employés 6-3

6.2. Information relative à la COVID-19 et aux recommandations émises par la Santé publique et la CNESST 6-4

6.3. Application des mesures individuelles d'hygiène de base 6-4

6.4. Achat du matériel nécessaire aux mesures d'hygiène 6-5

6.5. Aménagement des lieux de travail 6-7

a) Réception et expédition des marchandises 6-8

b) Périodes de repas et de pause 6-9

c) Transport d'employés 6-9

d) Travailleurs à l'extérieur : 6-10

e) Aménagements pour les employés à mobilité physique restreinte 6-11

6.6. Application des mesures d'aménagement du mode et du temps de travail 6-11

6.7. Application d'une directive sur la présence au travail du personnel présentant des risques de contamination 6-12

6.8. Établissement d'un plan visant à déceler les symptômes de la covid-19 6-12

6.9. Application de mesures strictes quant à l'accès aux lieux de travail 6-14

6.10. Application des mesures restrictives quant aux déplacements à l'extérieur des lieux de travail 6-14

6.11. Prévention de la santé psychologique des travailleurs 6-14

6.12. Le couvre-feu 6-17

7. Élaboration d'un plan d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19 7-1

7.1. Chez un employé 7-1

7.2. Chez un client 7-1

8. Gestion des ressources humaines 8-1

8.1. Établissement des procédures applicables relativement aux refus de travailler 8-1

8.2. Gestion des absences 8-5

8.3. Gestion des vacances et des congés 8-5

a) Congés de maladie 8-5

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 8-6

c) Congés ou vacances imposés 8-7

d) Employé en isolement obligatoire 8-7
e) Programmes gouvernementaux 8-7
f) Emplois à temps partiel et emplois saisonniers 8-8
8.4. Application des mesures disciplinaires 8-8
8.5. Établissement de mesures d'aide et de soutien psychologique pour les employés 8-8
8.6. Gestion des mises à pied 8-9
a) Principes habituels 8-9
b) Obligations de l'employeur : mise à pied d'une durée de moins de six mois 8-9
c) Obligations de l'employeur : mise à pied d'une durée de plus de six mois 8-9
d) Quelques conseils 8-11
9. Gestion des communications 9-1
9.1. Désignation d'un porte-parole 9-1
9.2. Messages clés 9-1
9.3. Établissement de différents plans de communication 9-2
a) Pour les employés et le syndicat 9-2
b) Pour les clients 9-2
c) Pour les partenaires et les fournisseurs 9-3
d) Pour la population (promotion et marketing) 9-3
e) Pour les médias 9-3
10. Préparation de l'après-pandémie 10-1

0. Rappel des consignes générales de santé publique à respecter en tout temps et en tous lieux

MISE À JOUR DU CHAPITRE : 10 mai 2021

Les personnes ou les organismes responsables doivent s'assurer :

- Que les travailleurs et bénévoles sont informés qu'en cas que symptômes de toux ou de fièvre, de difficultés respiratoires, d'une perte soudaine de l'odorat ou du goût sans congestion nasale ou de tout autre symptôme associé à la COVID-19, ils ne doivent pas se présenter au travail.

- Que les clients sont informés de leur obligation de reporter leur visite s'ils présentent des symptômes (ex. : lors de la réservation).

- D'interdire l'accès à toute personne (travailleur, client, invité, etc.) qui a reçu une consigne d'isolement de la santé publique ou de son médecin ou qui présente des symptômes compatibles avec la COVID-19.
    - Des affiches rappelant cette interdiction ou un questionnaire simple administré à l'entrée peuvent permettre d'appliquer cette consigne.

- Qu'un protocole clair sur la prise en charge d'une personne qui développerait des symptômes compatibles avec la COVID-19 sur place soit connu par toutes les personnes qui seraient susceptibles d'intervenir dans de telles situations. L'équipement de protection nécessaire doit aussi être disponible :

  Si un travailleur ou un bénévole développe des symptômes de la COVID-19 sur place, elle doit quitter les lieux pour retourner à son domicile dès que possible. En attendant de quitter les lieux, lui faire porter un masque de procédure médical de qualité et l'isoler dans un local prévu à cette fin. Appeler le 1 877 644-4545 pour obtenir les consignes des représentants de la santé publique. Éviter tout contact avec d'autres personnes à une distance moindre que la distanciation physique exigée. Assurer une surveillance de la personne, si son état le requiert. Planifier un transport vers le domicile dans les plus brefs délais en respectant les consignes reçues au 1 877 644 4545. La personne ne doit pas utiliser les transports en commun pour retourner à son domicile.

  Si les clients développent des symptômes lors de leur séjour, ils doivent être isolés dans une pièce fermée. Ils doivent porter un masque médical, contacter la ligne d'information sur la COVID-19 au 1-877-644-4545 et suivre les recommandées formulées.

0. Rappel des consignes générales de santé publique à respecter en tout temps et en tous lieux

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

- Fièvre :
  - chez l'enfant de 0-5 ans : 38,5 °C (101,3 °F) et plus (température rectale),
  - chez l'enfant de 6 ans et plus : 38,1 °C (100,6 °F) et plus (température buccale),
  - chez l'adulte : 38,1 °C (100,6 °F) et plus (température buccale),
  - 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;

- Symptômes généraux :
  - perte soudaine d'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte du goût,
  - grande fatigue,
  - perte d'appétit importante,
  - douleurs musculaires généralisées (non liées à un effort physique),
  - mal de tête;

- Symptômes respiratoires :
  - toux (nouvelle ou aggravée),
  - essoufflement, difficulté à respirer,
  - mal de gorge,
  - nez qui coule ou nez bouché;

- Symptômes gastro-intestinaux :
  - nausées,
  - vomissements,
  - diarrhée,
  - maux de ventre.

- D'aménager les lieux et de gérer la circulation des personnes (travailleurs, clients, etc.) pour que la distanciation physique minimale de 2 mètres soit respectée en tout temps et en tous lieux, sauf pour les personnes qui font partie d'un même ménage (habitent à la même adresse) :

  - Il faut être particulièrement vigilant pour assurer une circulation fluide et organisée dans les zones qui créent des goulots d'étranglement et des files d'attente comme les entrées. Dans la mesure du possible, un sens de circulation unique a été établi pour éviter que les personnes se croisent. Par ailleurs, une signalisation (ex. : marquage au sol) a été mise en place pour établir la mesure de distanciation physique minimale de 2 mètres partout où une file ou un goulot d'étranglement peut se forme.

0. Rappel des consignes générales de santé publique à respecter en tout temps et en tous lieux

- Lorsqu'il est impossible de respecter la distanciation physique minimale de 2 mètres, des barrières physiques (ex. : cloisons pleines et faciles à désinfecter) ont été installées entre les différents postes de travail et pour séparer le travailleur des clients. [1]

- Pour les clients, le port du couvre-visage est obligatoire pour les personnes de 10 ans et plus dans les lieux publics fermés ou partiellement couverts. Dans les autres lieux, lorsque la distanciation physique ne peut être respectée en tout temps et en l'absence de la protection d'une barrière physique, le port du masque de procédure (idéalement) ou du couvre-visage est fortement recommandé.

- Pour les travailleurs à un poste de travail où il est impossible de maintenir la distanciation physique, des adaptations doivent être apportées :
  - Installer une barrière physique (voir le point 2 de ce document) adéquate pour séparer le travailleur des autres travailleurs et de la clientèle lorsque la distanciation physique ne peut être respectée.
  - Dans l'impossibilité ou dans l'attente de mettre en place les mesures de distanciation ou une barrière physique : Le port du masque de procédure médical de qualité certifiée FDA (masque chirurgical ou masque de procédure)[2] et d'une protection oculaire (lunettes avec protection sur le côté ou visière) sont recommandés et fournis gratuitement aux travailleurs par l'employeur. Le port d'un masque médical ou attesté par le BNQ en continu dans les milieux de travail, à l'intérieur, sauf quelques exceptions, est exigé en tout temps. En l'absence de contact avec la clientèle, si tous les autres collègues de travail portent un masque de procédure médical de qualité dans l'environnement, la protection oculaire n'est pas requise, sauf si la protection oculaire est habituellement requise pour une autre raison. En revanche, le port de la protection oculaire demeure obligatoire pour les interactions à moins de 2 mètres sans barrière physique avec les clients portant un couvre-visage ainsi que dans des situations où il existe d'autres risques pour les yeux.[3]

- De respecter les directives en vigueur pour le nombre de personnes présentes dans un même lieu. Le nombre de personnes admises sera déterminé par le gestionnaire du site afin de permettre le respect en tout temps d'une distanciation physique de 2 mètres entre les personnes n'habitant pas à la même adresse.

•

---

[1] Source : Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour les secteurs de l'hébergement et du camping de la CNESST : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/guide-covid-19-hebergement-camping

[2] Idéalement, des masques avec tests de conformité (ASTM) doivent être privilégiés.

[3] https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/coronavirus-covid-19/mesures-controles-supplementaires-exclusions/mesures-controle-dans-milieux-travail-en-contexte

Si faisable, tenir un registre des personnes présentes incluant leurs noms, leur numéro de téléphone et la date de leur participation pour faciliter et accélérer une enquête de la santé publique, le cas échéant.

- Éviter tout contact physique direct entre les personnes (accolades, poignées de main, etc.), sauf pour les membres d'un même ménage.

  Que le nombre de personnes différentes avec lesquelles les personnes ont des contacts soit le plus petit possible en favorisant la création d'équipes ou de groupes stables lorsque cela s'applique et en évitant les échanges et les rapprochements entre les groupes. Ceci est valable pour les travailleurs, dans le respect des autres mesures sanitaires (ex. : distanciation physique, port du masque, etc.). En revanche, la création de groupes stables composés de clients, dans le cadre d'une activité par exemple, n'est pas recommandée. Les clients issus de ménages différents (qui n'habitent pas à la même adresse) doivent respecter la distanciation physique de 2 mètres.

  En milieu de travail, prioriser le télétravail, lorsque possible. Conserver de petites équipes stables sur des semaines, voire des mois, et limiter les contacts avec les autres équipes pour éviter la multiplication des interactions. Toujours garder les mêmes groupes de travailleur pour le travail en équipe – garder le moins de travailleurs possible dans ces groupes. Conserver les mêmes travailleurs aux mêmes postes de travail autant que possible et s'assurer d'affecter les travailleurs à un seul site de travail.

- Que les activités regroupant des personnes respectent les règles concernant les rassemblements privés et les activités se déroulant dans un endroit public dépendent du niveau de l'alerte en vigueur.[4]

  Si des activités doivent se dérouler à l'intérieur, assurer une bonne ventilation du local, mais sans diriger un jet d'air (ex : ventilateur, climatiseur) sur les personnes.

  Que les installations requises pour l'hygiène des mains soient facilement accessibles, fonctionnelles et disponibles en quantité suffisante en fonction du nombre de personnes sur place. Des distributeurs de solutions hydroalcoolique devraient être installés à l'entrée des bâtiments communs et aux endroits névralgiques dans l'entreprise.

-

- Que les travailleurs, les usagers et les clients soient encouragés à se laver les mains pendant 20 secondes avec de l'eau et du savon (idéalement) ou avec une solution hydro alcoolique contenant au moins 60 % d'alcool, à leur arrivée, puis fréquemment par la suite.

  Tous les travailleurs devraient minimalement pouvoir se laver les mains à l'arrivée et au départ du travail, après avoir touché des surfaces fréquemment touchées (comptoirs, tables,

[4] https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/rassemblements-evenements-covid19/?gclid=EAIaIQobChMI2uH21s638AIV2P_jBx2z2glrEAAYASAAEgJTOPD_BwE

chaises, poignées de porte, interrupteurs, poignées et surfaces des électroménagers, téléphones, menus, accessoires informatiques, etc.), avant et après les pauses et les repas, lors du passage aux toilettes, à l'entrée et à la sortie des ascenseurs.

- Que les surfaces souvent touchées (poignées de porte, interrupteurs, bureau de travail, équipement d'ordinateur, etc.) soient nettoyées et désinfectées fréquemment avec un produit reconnu efficace.

- Que le partage d'équipement ou la manipulation par plusieurs personnes d'objets non désinfectés (par un produit reconnu efficace ou par une mise quarantaine suffisante) soient évités. Par exemple, il est recommandé d'éviter la distribution de documents en papier et d'éliminer les objets communs des aires d'attente (journaux, revues, etc.).

- Limiter, mais ne pas refuser, les échanges d'argent, chèques, cartes de crédit, cartes de fidélité, etc.; privilégier plutôt le paiement sans contact par cartes et cellulaires, idéalement sur des terminaux fixes, qui n'ont pas à être manipulés. Les clients devraient éviter de toucher les boutons des terminaux en utilisant plutôt le paiement sans contact.

- S'il y a distribution ou collecte d'objets, une seule personne doit être dédiée à cette tâche, celle-ci doit procéder à l'hygiène des mains avant et après la manipulation des objets et après qu'elle ait touché à son visage.

- Pour les ascenseurs, le port du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche est obligatoire.[5] Si possible, privilégier les escaliers. Respecter la distanciation physique entre chaque utilisateur, sinon réduire le nombre d'utilisateurs au plus petit nombre nécessaire pour empêcher tout contact physique entre eux. Afficher le nombre maximal de personnes à l'entrée de chaque ascenseur. Aviser les utilisateurs d'éviter tout contact physique. S'assurer que le système de ventilation de l'ascenseur soit bien entretenu et fonctionne selon les normes en vigueur.

  Si les travailleurs utilisent des masques de procédure dans le cadre de leur travail, ils doivent les porter dans l'ascenseur et s'assurer que la distanciation physique est respectée. S'assurer que les utilisateurs ne portant pas déjà un masque de procédure portent un couvre-visage.

Des affiches rappelant l'importance de l'hygiène des mains, de l'étiquette respiratoire, du port du masque ou du couvre-visage et de la distanciation physique devraient être installées aux endroits stratégiques. Prévoir une station pour procéder à l'hygiène des mains à proximité des objets qui sont souvent touchés par de nombreuses personnes et inviter les personnes qui touchent l'objet à procéder à l'hygiène des mains après le contact. Prévoir un plan d'information et de formation des travailleurs et des gestionnaires concernant les mesures de protection et de prévention.

[5] https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/port-du-couvre-visage-dans-les-lieux-publics-en-contexte-de-la-pandemie-de-covid-19#:~:text=Le%20port%20du%20masque%20ou,de%2010%20ans%20et%20plus.

0. Rappel des consignes générales de santé publique à respecter en tout temps et en tous lieux

Suivre les formations en ligne disponibles sur les mesures de prévention et de protection à prendre par rapport à la COVID-19 : COVID-19 et santé au travail.

Des règles particulières peuvent s'appliquer à certains secteurs d'activité. Les personnes, organismes et exploitants peuvent s'informer de ces règles en consultant Quebec.ca/coronavirus.

Vaccination contre la COVID-19

Les personnes âgées de 16 ans et plus peuvent être vaccinées contre la COVID-19, à moins de contre-indications. Pour prendre un rendez-vous, vérifiez si vous faites partie du groupe en cours de vaccination. La séquence de vaccination prévue dans votre région doit être respectée.

Les personnes vaccinées doivent respecter les mesures de protection habituelles (distanciation physique, port du masque et lavage des mains) pour le moment.

1. Engagement à se conformer

MISE À JOUR DU CHAPITRE : 17 JUIN 2020

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 :**

1.1. Engagement à se conformer de l'employeur	PDF	Word
1.2. Engagement à se conformer de l'employé	PDF	Word
1.3. Engagement des partenaires et fournisseurs	PDF	Word
1.4. Engagement à se conformer du client	PDF	Word

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.

2. Informations utiles quant à la COVID-19

MISE À JOUR DU CHAPITRE : 31 mars 2021

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. Une part de la transmission se fait également par les aérosols dans l'air.

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. Aérosols

Le risque de transmission du virus est par ailleurs augmenté dans des espaces restreints, ventilés de façon inadéquate, à forte densité d'occupants et lorsque la durée d'exposition dure plus de 15 minutes.

2.4. Symptômes

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

- Fièvre :
  - chez l'enfant de 0-5 ans : 38,5 °C (101,3 °F) et plus (température rectale),
  - chez l'enfant de 6 ans et plus : 38,1 °C (100,6 °F) et plus (température buccale),
  - chez l'adulte : 38 °C (100,4 °F) et plus (température buccale),
  - 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;

- Symptômes généraux :
  - perte soudaine d'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte du goût,
  - grande fatigue,
  - perte d'appétit importante,
  - douleurs musculaires généralisées (non liées à un effort physique),
  - mal de tête;

- Symptômes respiratoires :
  - toux (nouvelle ou aggravée),
  - essoufflement, difficulté à respirer,
  - mal de gorge,
  - nez qui coule ou nez bouché;

- Symptômes gastro-intestinaux :
  - nausées,
  - vomissements,
  - diarrhée,
  - maux de ventre.

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 :
https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/symptomes-transmission-traitement

3. Planification de la logistique

MISE À JOUR DU CHAPITRE : 31 mars 2021

3.1. 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 PDF Word

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 personnes-ressources, 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

PDF Word

4. Élaboration des stratégies pour faire face à la pandémie

MISE À JOUR DU CHAPITRE : 10 mai 2021

4.1. 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 les unes des autres à une distance moindre que la distanciation physique exigée;
- 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-nouveau-coronavirus/document-orientation/prise-decisions-fondees-risques-lieux-travail-entreprises-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 PDF Word

4.2. Détermination des activités commerciales

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 commerciales. Voici quelques actions qui pourront vous aider à y voir plus clair :

- S'informer des mesures en vigueur pour la région où est située l'entreprise : Mesures en vigueur | Gouvernement du Québec (quebec.ca)
- Calculer la capacité d'accueil maximale de façon à garantir la distanciation physique de 2 mètres;
- 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, assurez-vous 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, celle-ci a été considérée comme étant un cas de force majeure, tout comme la crise du verglas de 1998. Il sera toutefois important de vérifier la clause COVID-19 dans vos contrats ainsi que la date de conclusions de ceux-ci parce que ça peut avoir une incidence sur l'interprétation de la notion 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 la clientèle

MISE À JOUR DU CHAPITRE : 10 mai 2021

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) PDF Word

- **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 PDF Word

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;
- Appliquer votre politique d'annulation telle quelle.

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.qc.ca/ficav/).

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

Les règles et mesures établies par les différentes instances gouvernementales évoluent continuellement et les mesures mises en place chez vous doivent s'adapter à cette évolution. 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 lui-même 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 PDF Word

b) Restriction du nombre de personnes admises/capacité d'accueil

Les établissements commerciaux qui sont assujettis à la *Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux*[6] sont visés par une restriction du nombre de personnes admises dans leur entreprise. Les entreprises assujetties à cette loi sont les commerces de détail, les établissements d'alimentation et les succursales de la Société des alcools du Québec. Cette loi s'applique également à tous les établissements commerciaux où des produits sont offerts en vente au détail au public, ce qui comprend les membres d'un club, d'une coopérative et d'un autre groupe de consommation.

En vertu de la Loi, est assimilé à un établissement commercial, tout espace ou étal dans les marchés, notamment dans les halles et les marchés aux puces.

Les propriétaires et gestionnaires des installations sportives intérieures ou extérieures doivent également déterminer le nombre maximal de personnes admises sur les lieux selon la capacité d'accueil des infrastructures intérieures ou extérieures.[7]

Le calcul de la capacité d'accueil est le suivant :

Superficie de plancher accessible aux clients en m²/par 20 m².

Les employés ne sont pas compris dans le nombre de personnes admises.

Lorsqu'il est question d'installations sportives intérieures ou extérieures, vous devez considérer d'autres éléments dans le calcul de la capacité d'accueil, notamment :

- les caractéristiques de l'activité pratiquée (ex. : pratique individuelle, en dyade ou en groupe, intensité de l'effort, etc.);
- le nombre de surfaces de jeu disponibles (ex. : terrains de badminton);

[6] RLRQ, chapitre H-2.1.
[7] https://www.quebec.ca/tourisme-et-loisirs/activites-sportives-et-de-plein-air/directives-specifiques-loisir-sport

- la dimension et la configuration des aires communes et de circulation;
- la dimension et la configuration des vestiaires et des installations sanitaires;
- la qualité de la ventilation et de l'aération de chaque local et plateau sportif;
- les recommandations des organismes provinciaux de sport et de loisir (ex. : fédérations sportives).[8]

Vous devez également tenir compte dans le calcul de la capacité d'accueil les activités physiques de haute intensité qui engendrent un essoufflement favorisant la projection de gouttelettes sur une grande distance.

Le calcul de la capacité d'accueil est alors le suivant : **Superficie/nombre de mètres carrés par personne = nombre de personnes maximum**. Il n'est pas ici question du 20 m^2 par personne comme pour un centre commercial par exemple.

Les entreprises assujetties à ces restrictions de capacité doivent installer une affiche claire et visible à l'entrée de l'établissement mentionnant la capacité d'accueil. Vous retrouverez le modèle d'affiche du gouvernement au lien suivant : https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002776.

Voici des exemples de calcul de la capacité d'accueil précisés sur le site du gouvernement du Québec[9] :

- Commerce de vente au détail ayant une superficie de plancher de 9 000 m^2 (très grande surface) : 9 000 m^2 / 20 m^2 = 450
  Ce commerce peut donc accueillir un maximum de 450 clients à la fois.
- Épicerie ayant une superficie de plancher de 1 500 m^2 : 1500 m^2 / 20 m^2 = 75
  Cette épicerie peut donc accueillir un maximum de 75 clients à la fois.
- Boutique de quartier ou située dans un centre commercial ayant une superficie de plancher de 100 m^2 : 100 m^2 / 20 m^2 = 5
  Ce commerce peut donc accueillir un maximum de 5 clients à la fois.

Vous devrez également surveiller le palier d'alerte de votre région, notamment afin de savoir si des mesures spéciales d'urgence s'appliquent.

Par ailleurs, même si votre entreprise n'est pas soumise aux restrictions précisées aux paragraphes précédents, vous devez limiter la capacité d'accueil afin de permettre en tout temps le maintien de la distanciation sociale entre les personnes présentes sur les lieux.

[8] https://www.quebec.ca/tourisme-et-loisirs/activites-sportives-et-de-plein-air/directives-specifiques-loisir-sport.
[9] https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/restriction-nombre-personnes-admises-commerces.

c) 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://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000440/
- https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000450/
- https://www.canada.ca/content/dam/phac-aspc/documents/services/publications/diseases-conditions/coronavirus/social-distancing/social-distancing-fra.pdf
- https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002776
- https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002690/
- https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002645/
- https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002631/
- https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-210-154W.pdf
- https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/dc900-1076web.pdf

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

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 PDF Word

- **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.

d) L'application des mesures selon les paliers d'alertes

Il est important de comprendre que les mesures à être appliquées pourront différer d'un client à un autre, dépendamment de son lieu de résidence. Effectivement, le gouvernement du Québec a mis en place un système de paliers d'alertes régionales en fonction duquel les mesures sont appliquées. Les mesures à appliquer varient donc d'une région à l'autre selon le niveau d'alerte en vigueur.

Les quatre paliers d'alertes possibles sont les suivants :

- Palier 1 – Vigilance (zone verte)
- Palier 2 – Préalerte (zone jaune)
- Palier 3 – Alerte (zone orange)
- Palier 4 – Alerte maximale (zone rouge)
- Mesures spéciales d'urgence en vigueur;
- Mesures particulières, mesures en vigueur

Pour connaître le niveau d'alerte d'une région, consultez la Carte des paliers d'alertes par régions à cette adresse : https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/systeme-alertes-regionales-et-intervention-graduelle/cartes-paliers-alerte-covid-19-par-region.

Attention : des mesures spéciales d'urgence peuvent également être ajoutées pour des régions ou municipalités plus précises.

En règle générale, les mesures applicables au palier de la région où se situe la résidence d'une personne continuent de s'appliquer lorsque cette personne se déplace en dehors de sa région. En d'autres mots, le palier d'alerte de la résidence d'une personne la suit dans ses déplacements.

À titre d'exemple, une personne dont la résidence est située dans une « zone rouge » ne pourra pas fréquenter un restaurant même si celui-ci est situé en « zone orange ». Par contre, une personne dont la résidence est située dans une « zone orange » pourra fréquenter un restaurant, même si celui-ci est situé dans une autre région « zone orange » que celle de sa résidence.

Il nous apparaît important de souligner que les mesures en vigueur exigent à certains types d'entreprises une obligation de réservation de la part des clients.

En fonction du type d'entreprise que vous exploitez, vous pourriez également devoir exiger une preuve de résidence d'un client afin de vous assurer que celui-ci est autorisé à fréquenter votre entreprise.

e) Le registre de la clientèle

En vertu des mesures en vigueur, certaines entreprises doivent tenir un registre des clients ou des visiteurs. Cette mesure vise à faciliter les enquêtes épidémiologiques en cas d'éclosion. L'obligation d'appliquer cette mesure varie en fonction du type d'entreprise, de même qu'en fonction du palier d'alerte en vigueur dans la région où est située cette entreprise.

Afin de savoir quelles entreprises doivent tenir un registre des clients ou des visiteurs, de même que les règles à suivre pour la tenue d'un tel registre, vous pouvez vous référer au site de la commission d'accès à l'information du Québec, à l'adresse suivante : https://www.cai.gouv.qc.ca/covid-19-questions-frequentes/registres-clients-visiteurs-secteur-prive/.

f) 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 impossibles à éviter :

- Déposer les documents sur une surface propre pour transmettre et récupérer les documents en respectant la distanciation physique 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.

g) Procédure de paiement

Relativement au paiement, voici nos recommandations :

- Favoriser les transactions par **carte (sans contact)**, par téléphone intelligent ou par Internet (portefeuilles virtuels comme Paylib, Apple Pay, Google Pay et Samsung Pay). Au besoin, analyser la possibilité d'augmenter le seuil maximal des paiements sans contact;
- Limiter les échanges de main à main de billets, pièces, chèques, carte de crédit, pièce de fidélité, coupons de réduction ou autres, etc. ; privilégier plutôt le paiement sans contact;
- 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, idéalement entre chaque client s'il y a eu contact avec l'argent, la carte ou le terminal manipulé par le client (comme alternative, un linge humide savonneux disponible au poste de travail, déposé dans un contenant étanche ouvert, et changé régulièrement);
- 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.
- Les transactions avec l'argent comptant peuvent se faire en limitant le temps et la distance d'interaction avec le client et en restant vigilant sur l'hygiène des mains après la transaction.

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 PDF Word

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 :

Mesures de compensation

Lorsque le maintien de la distanciation physique est impossible, vous devrez appliquer des mesures de compensation telles que l'installation des barrières physiques ou encore le port de matériel de protection. Devant la menace de variants de la COVID-19, la CNESST exige toutefois, à l'intérieur, le port du masque médical ou attesté par le BNQ en continu dans les milieux de travail, sauf quelques exceptions. Toutefois, le masque attesté par le BNQ ne suffit pas lors de tâches où il y a des contacts avec des personnes symptomatiques ou susceptibles d'être infectées (par exemple : contact à risque modéré ou élevé).

Voici quelques exceptions au port du masque médical ou attesté par le BNQ en continu dans les milieux de travail :

1. La personne qui travaille seule dans une cabine ou une pièce fermée (par exemple : un bureau avec des murs et une porte fermée, un camion, un habitacle);
2. Lorsque la personne mange et boit (par exemple : lors des repas et des pauses);
3. Pour des raisons de santé (par exemple : une personne asthmatique) ou de sécurité (par exemple : de la buée obstruant la vue lors de la conduite d'une voiture);
4. S'il nuit à la communication (par exemple : lors d'une production télévisuelle, de la présentation de nouvelles ou de conférences de presse), à la compréhension ou à l'apprentissage (par exemple : l'enseignement);
5. S'il empêche l'exécution des tâches liées à l'emploi (par exemple : un chanteur ou un musicien d'instrument à vent).

La CNESST peut demander une évaluation et une analyse des risques.

À l'extérieur, le port du masque médical ou attesté par le BNQ n'est exigé que si des interactions à moins de 2 mètres avec des collègues de travail peuvent se produire.

En l'absence de clientèle, il est possible de porter seulement un masque médical ou attesté par le BNQ, si tous les travailleurs portent un tel masque. Le port de la protection oculaire demeure obligatoire pour les interactions à moins de 2 mètres sans barrière physique avec les clients portant un couvre-visage et dans d'autres situations où il y a des risques pour les yeux.

Voir le lien de la CNESST pour plus d'informations à ce sujet : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/dc100-2205-mesures-variants-covid.pdf.

Les clients doivent porter un couvre-visage en tout temps. À son entrée dans votre établissement, vous pourriez offrir au client de changer son couvre-visage pour un masque médical ou attesté par le BNQ. Il est par ailleurs recommandé que le client porte également un masque médical ou attesté par le BNQ lorsqu'il est à proximité d'un travailleur pendant une période prolongée.

5.4.B. Procédures encourageant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation PDF Word

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.

Distinctions quant aux mesures de distanciation

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 croisée;
- Installer des affiches afin de faire la promotion de l'hygiène de base, du port du couvre-visage 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;

- 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 s'agit d'un espace commun fermé ou partiellement couvert, le port du couvre-visage est exigé. Pour tout autre espace commun, dans la mesure où il n'est pas possible de respecter la distanciation physique requise, des mesures compensatoires doivent être appliquées. Comme mentionné précédemment, le port du masque médical ou attesté par le BNQ en continu est exigé dans les milieux de travail, à l'intérieur, sauf quelques exceptions. Pour le travail extérieur, lorsque les interactions à moins de 2 mètres avec les collègues de travail sont inévitables. Dans tous les cas, 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 croisée;

- 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 physique. 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)[10] 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.

Par ailleurs, afin de minimiser les risques de propagation du virus de la COVID-19 au sein de votre entreprise, vous devrez vous assurer d'avoir une ventilation adéquate de vos bâtiments. Lorsque possible, vous devriez procéder à une ventilation naturelle, par l'ouverture des fenêtres, d'une durée de 10 à 15 minutes, au moins 2 fois par jour.

Pour vous aider à superviser ces tâches, 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 des employés PDF Word

- **Entretien sanitaire des espaces communs**

Les surfaces les plus fréquemment touchées avec les mains étant les plus susceptibles d'être contaminées, il est primordial de les nettoyer et de les désinfecter fréquemment.

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 communs
PDF Word

[10] *En général, les coronavirus ne survivent pas longtemps sur les objets. Ils vont survivre sur les surfaces de quelques heures à plusieurs jours. Cela dépend notamment du type de surface (par exemple : cuivre, carton, acier inoxydable, plastique), de la température et de l'humidité ambiante. Pour plus d'informations :* https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/symptomes-transmission-traitement

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

PDF Word

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 extérieures

PDF Word

e) Procédure de nettoyage et de 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 Word

- **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

PDF Word

5.6. Intégration des mesures d'accessibilité universelle au plan opérationnel de l'entreprise

Afin que tous vos clients et 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.

a) Aménagement temporaire des espaces communs

En vertu de la *Charte des droits et libertés*, vous ne pouvez pas refuser l'accès à une personne sous prétexte que vos aménagements temporaires ne le permettent pas.

- Assurez-vous que vos couloirs sanitaires intérieurs soient accessibles à tous du début à la fin du parcours client. Ils devraient avoir une largeur minimale de 92 cm, mais préférablement de 1,5 m. Ils doivent aussi être libres d'obstacles. Tout cela évitera aux personnes à mobilité réduite de faire des détours.
- Installez seulement des stations de distribution de gel hydroalcoolique ou des stations d'eau avec dégagement sous-jacent et commandes faciles à utiliser à une main et situées à une hauteur d'au plus 1,1 m. Plusieurs stations observées jusqu'à maintenant n'ont pas de dégagement et s'activent uniquement avec les pieds.
- En installant les « plexiglass », évitez de bloquer l'accès au terminal de paiement.
- Si vous avez fixé votre terminal de paiement tel que la Santé publique le recommande, assurez-vous d'être en mesure de le libérer ou d'avoir un terminal mobile sans fil à proximité pour les personnes ayant de la difficulté à l'atteindre. Ces visiteurs pourront garder leur autonomie durant la transaction.

b) Aménagements temporaires des espaces extérieurs

Certains établissements auront à faire des aménagements temporaires extérieurs pour respecter les mesures sanitaires. Assurez-vous que votre niveau d'accessibilité ne soit pas modifié négativement par ces mesures.

- Évitez de condamner ou d'éloigner les places de stationnement réservées.
- Si vous aménagez une file d'attente temporaire à l'extérieur de votre établissement, assurez-vous qu'elle n'empiète pas sur le corridor de circulation libre d'obstacle de la municipalité. Celui-ci doit conserver une largeur minimale de 1,5 m. Le trottoir ainsi

dégagé permet aux personnes ayant une déficience visuelle de se déplacer sécuritairement en ligne droite le long des commerces.

- Faites en sorte que votre file d'attente temporaire ait quant à elle une largeur minimale de 92 cm, mais préférablement de 1,5 m afin que vos visiteurs puissent circuler aisément s'ils utilisent une aide à la mobilité.
- Assurez-vous que vos entrées et sorties principales restent accessibles, c'est-à-dire sans seuil, avec une largeur libre minimale de 92 cm et une ouverture facile.
- Ne rajoutez pas des marches ou des dénivellations, même si c'est l'option la plus simple.
- Si votre rue devient piétonnière grâce aux mesures d'aménagements de votre municipalité, aménagez vos terrasses en respectant le corridor de circulation libre d'obstacle de 1,5 m sur le trottoir. Évitez que les tables soient installées le long du mur du commerce. Les tables doivent aussi être éloignées les unes des autres de 1,5 m au minimum pour permettre le passage.
- Si vous aménagez des installations sanitaires temporaires, pensez à obtenir au moins une toilette accessible et une station d'eau pouvant être utilisée facilement par cette clientèle, soit avec dégagement sous-jacent et commandes faciles à utiliser à une main et situées à une hauteur d'au plus 1,1 m.

c) Accès à l'équipement spécialisé

L'équipement spécialisé, comme les aides à l'audition, le prêt de fauteuil roulant ou hippocampe et les dispositifs tactiles, est souvent essentiel pour qu'une personne handicapée puisse profiter de votre établissement touristique. Il n'est pas considéré comme du matériel à usage collectif puisqu'il permet de pallier le handicap.

- Nettoyez l'équipement spécialisé avant et après utilisation.

d) Service à la clientèle

Les mesures et le contexte actuels peuvent être très déstabilisants pour certaines clientèles.

- Si vous fermez vos installations sanitaires, pensez à garder la salle de toilette accessible en fonction sur demande pour les clientèles à mobilité réduite. Autrement, assurez-vous de savoir où sont localisées les toilettes accessibles les plus proches.
- Certaines personnes lisent sur les lèvres pour bien comprendre la parole. Le masque devient un obstacle. Si certaines de ces personnes soulignent leur besoin, d'autres ne le font pas. Il faut faire preuve de discernement. Les masques à fenêtre transparente au niveau de la bouche ou les visières sont l'idéal. Un modèle avec fenêtre à faire soi-même est maintenant disponible sur le site Quebec.ca/coronavirus.

- L'employé de service peut aussi répéter ou utiliser des gestes pour améliorer la communication. Il peut également retirer son masque en parlant, en s'assurant de respecter la distanciation physique recommandée, si le fait de ne pas voir les lèvres d'une personne nuit à la communication, à la compréhension ou à l'apprentissage (Par exemple dans le cas de personnes malentendantes).

e) Accompagnement des personnes handicapées

Plusieurs personnes handicapées ont besoin d'être accompagnées pour vaquer à leurs activités quotidiennes. Ces accompagnateurs ne sont pas toujours des personnes résidant à la même adresse. Selon la Charte des droits et libertés, vous avez le devoir de les accueillir ensemble puisque l'accompagnement est essentiel : il permet de pallier le handicap.

Pour bien se protéger, les consignes sanitaires pour tous doivent être respectées et, lorsque la distanciation physique n'est pas possible, le port du masque est obligatoire pour les accompagnateurs dans les lieux publics fermés ou partiellement couverts et à l'extérieur. Le port du masque est obligatoire, à moins que l'accompagnateur et la personne handicapée résident à la même adresse.

Comme mentionné précédemment, le port du masque médical ou attesté par le BNQ en continu est exigé dans les milieux de travail, à l'intérieur, sauf quelques exceptions. Pour le travail extérieur, lorsque les interactions à moins de 2 mètres avec les collègues de travail sont inévitables.

f) Communications

Toutes vos communications et tous vos outils technologiques devraient être accessibles.

- Assurez-vous que l'affichage de vos directives soit clair et simple, réalisé dans une police facile à lire, de grande taille et contrastante.
- Publiez des informations claires et simples sur votre site Web et assurez-vous qu'elles sont également accessibles pour les personnes utilisant un lecteur d'écran.
- Utilisez un logiciel d'enregistrement convivial et accessible aux personnes utilisant un lecteur d'écran.

g) Sécurité du personnel handicapé

Vous ne pouvez pas refuser à un employé handicapé le retour au travail, sous prétexte qu'il est trop fragile – la décision lui revient. Discutez avec lui pour déterminer si des mesures supplémentaires doivent être prises pour favoriser sa sécurité. Votre employé sera toujours la personne la mieux placée pour déterminer ses besoins.

5.7. 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.

5.8. 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.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Avis_Publicite/Pages/COVID-19_QuestionsReponses.aspx
- https://www.mapaq.gouv.qc.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.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2911-mesures-prevention-milieux-travail-covid19.pdf

5.9. 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 par tous 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.

5.10. 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 reçoivent 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

MISE À JOUR DU CHAPITRE : 10 mai 2021

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* [11]. *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. (…)

[11] Chapitre S-2.1

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 adéquatemen**t 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 **information**s 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 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.qc.ca/fr/prevention-securite/coronavirus-covid-19/trousse-covid-19-guide-outils

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 physique et en portant le masque médical ou attesté par le BNQ en continu** exigé dans les milieux de travail, à l'intérieur, sauf quelques exceptions. 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;

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/fr/prevention-securite/coronavirus-covid-19/trousse-covid-19-guide-outils

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, en plus du port du masque médical ou attesté par le BNQ en continu exigé dans les milieux de travail, à l'intérieur, sauf quelques exceptions. Pour le travail extérieur, il est requis lorsque les interactions à moins de 2 mètres avec les collègues de travail sont inévitables.

De plus, le port de la protection oculaire demeure obligatoire pour les interactions à moins de 2 mètres sans barrière physique avec les clients portant un couvre-visage ainsi que dans des situations où il existe d'autres risques pour les yeux.[12] Les masques et les protections oculaires sont fournis gratuitement par l'employeur.

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.

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 :

[12] https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/coronavirus-covid-19/mesures-controles-supplementaires-exclusions/mesures-controle-dans-milieux-travail-en-contexte

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'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 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;
- Exiger à tous les employés de porter un masque médical ou attesté par le BNQ en continu dans les milieux de travail, à l'intérieur, sauf quelques exceptions. Pour le travail extérieur, lorsque les interactions à moins de 2 mètres avec les collègues de travail sont inévitables.
- Exiger à tous les employés le port de la protection oculaire pour les interactions à moins de 2 mètres sans barrière physique avec les clients portant un couvre-visage ainsi que dans des situations où il existe d'autres risques pour les yeux.[13]

Dans l'impossibilité ou dans l'attente de mettre en place les mesures de distanciation ou une barrière physique : Le port du masque de procédure médical de qualité certifiée FDA (masque chirurgical ou masque de procédure)[14] et d'une protection oculaire (lunettes avec protection sur le côté ou visière) sont recommandés et fournis gratuitement aux travailleurs par l'employeur. Le port d'un masque médical ou attesté par le BNQ en continu dans les milieux de travail, à l'intérieur, sauf quelques exceptions, est exigé en tout temps. En l'absence de contact avec la clientèle, si tous les autres collègues de travail portent un masque de procédure médical de qualité dans l'environnement, la protection oculaire n'est pas requise, sauf si la protection oculaire est habituellement requise pour une autre raison. En revanche, le port de la protection oculaire demeure obligatoire pour les interactions à moins de 2 mètres sans barrière physique

[13] https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/coronavirus-covid-19/mesures-controles-supplementaires-exclusions/mesures-controle-dans-milieux-travail-en-contexte

[14] Idéalement, des masques avec tests de conformité (ASTM) doivent être privilégiés.

avec les clients portant un couvre-visage ainsi que dans des situations où il existe d'autres risques pour les yeux.[15]

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;

- Indiquer aux employés qu'ils doivent porter un masque médical ou attesté par le BNQ en continu dans les milieux de travail, à l'intérieur, sauf quelques exceptions. Pour le travail extérieur, lorsque les interactions à moins de 2 mètres avec les collègues de travail sont inévitables;
- Indiquer aux employés que le port de la protection oculaire est obligatoire pour les interactions à moins de 2 mètres sans barrière physique avec les livreurs et les fournisseurs portant un couvre-visage ainsi que dans des situations où il existe d'autres risques pour les yeux.[16]
- 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;
- 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;

[15] https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/coronavirus-covid-19/mesures-controles-supplementaires-exclusions/mesures-controle-dans-milieux-travail-en-contexte

[16] https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/coronavirus-covid-19/mesures-controles-supplementaires-exclusions/mesures-controle-dans-milieux-travail-en-contexte

- 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;
- Indiquer aux employés qu'ils peuvent retirer leur masque médical ou attesté par le BNQ uniquement avant de débuter leur repas pour manger ou boire et qu'ils doivent le remettre tout de suite après;
- 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

- 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 et de lunettes de protection. Le port du masque médical ou attesté par le BNQ en continu est exigé dans les milieux de travail, à l'intérieur, sauf quelques exceptions. Attention : Avant de procéder à l'installation de cloisons à l'intérieur des véhicules, nous vous recommandons de prendre connaissance du *Guide de sécurité quant à l'installation de cloisons de protection afin de contrer la propagation de la COVID-19 pour les véhicules de promenade, camions et autobus* provenant de la SAAQ[17].

- 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 gratuitement par l'employeur - 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). Pour le travail extérieur, lorsque les interactions à moins de 2 mètres avec les collègues de travail sont inévitables, le port du masque médical ou attesté par le BNQ en continu est exigé;

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'équipement[18].

---

17 https://saaq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/installation-cloisons-protection-covid-19.pdf

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

e) Aménagements pour les employés à mobilité physique restreinte

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 guides[19] 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;

[19] À titre d'exemple, voir le guide produit par TECHNOCompétences à : https://www.technocompetences.qc.ca/wp-content/uploads/2020/06/2020_Guide_teletravail_TECHNOCompe%CC%81tences.pdf

- 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 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 PDF Word

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 Word

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 :

- Si vous ne pouvez pas faire remplir quotidiennement ce questionnaire à l'employé, vous devez, à tout le moins, lui demander tous les jours de répondre aux questions suivantes :
  - Avez-vous un des symptômes suivants : toux, fièvre, difficultés respiratoires, perte soudaine du goût ou de l'odorat?
  - Revenez-vous d'un voyage à l'extérieur du pays depuis plus de 2 semaines?
  - Avez-vous été en contact avec une personne atteinte de la COVID-19?

  Si l'employé répond oui à une des questions, il devra retourner chez lui.

  Attention : Les réponses à ces questions sont toutes aussi confidentielles que celles obtenues des questionnaires. Vous devez vous assurer de prendre les mesures nécessaires pour vous assurer de la confidentialité des renseignements ainsi obtenus.
- 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'éclosion.

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/coronavirus-2019/symptomes-transmission-traitement.

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 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

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?

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.[20]

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 :[21]

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.

---

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

[21] https://cmha.ca/fr/news/6-conseils-pour-repondre-a-lanxiete-des-employes-reliee-au-covid-19

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

- 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 :[22]

- 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!

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

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 CORONOAVIRUS 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

https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/sante-mentale.html, Gouvernement du Canada

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

6.12. Le couvre-feu

Le 9 janvier 2021, le gouvernement du Québec a instauré un couvre-feu sur l'ensemble de la province. Conformément à celui-ci, il est interdit à quiconque de se trouver hors de son lieu de résidence ou du terrain de celle-ci durant les heures du couvre-feu, hormis certaines exceptions.

Les heures du couvre-feu sont actuellement établies en fonction du palier d'alerte de la région. Il sera donc important de s'informer de l'heure du couvre-feu établie dans votre région. Pour ce faire, nous vous suggérons d'utiliser le lien suivant : https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/systeme-alertes-regionales-et-intervention-graduelle/cartes-paliers-alerte-covid-19-par-region/?gclid=CjwKCAjwu5CDBhB9EiwA0w6sLV0yK2zCY4Oe7s5jgvxRx4CoU7LEkhCtjf0jBgT34Hp-irePRvE6WRoCXJYQAvD_BwE

Une personne qui se trouve à l'extérieur de sa résidence lors des heures non permises s'expose à des amendes de 1 000 $ à 6 000 $ et de 500 $ si elle est mineure et âgée de 14 ans et plus.

Or, comme indiqué précédemment, l'application du couvre-feu a certaines exceptions, dont celle-ci : « une personne dont la présence est essentielle sur les lieux de son travail ou qui doit assurer le transport des biens nécessaires à la poursuite des activités de son entreprise. »

Ainsi, si certains de vos employés doivent se déplacer durant les heures du couvre-feu en raison de leur travail, ils devront pouvoir démontrer facilement la nécessité de leur déplacement. Pour ce faire, vous devrez leur fournir une attestation de déplacement dûment remplie. Vous trouverez à l'annexe 6.9 le modèle d'attestation de déplacement provenant du Gouvernement du Québec.

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

MISE À JOUR DU CHAPITRE : 10 mai 2021

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 que cette personne 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 devez immédiatement le retirer du travail et l'isoler dans un local fermé. Vous devez lui faire porter un masque et lui demander de se laver les mains. Il devra alors téléphoner au 1 877 644-4545 (ou numéro local) ou au 811 pour obtenir les consignes à suivre afin de sortir du lieu de travail de façon sécuritaire et afin de s'assurer qu'il obtienne les suivis requis. En cas d'urgence (ex. : difficulté respiratoire), contactez le 911 et préciser au répartiteur la présence d'un cas suspect de COVID-19[23].

Par ailleurs, jusqu'à ce que l'employé quitte les lieux de travail, assurez-vous qu'il garde la distanciation physique en tout temps 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 un employé
PDF Word

7.2. Chez un client

La procédure générale à inclure à votre plan d'urgence est reproduite dans le formulaire joint à l'annexe 7.2, lequel pourrait être affiché sur les lieux de travail afin de guider vos employés en cas de besoin utilisé et être utilisé comme liste de contrôle.

7.2. Procédure d'urgence advenant la constatation de symptômes ou la déclaration d'un cas de COVID-19 chez un client PDF Word

[23] https://www.inspq.qc.ca/publications/3042-questionnaire-symptomes-covid19

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 7.3 qui s'applique :

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

8. Gestion des ressources humaines

MISE À JOUR DU CHAPITRE : 10 mai 2021

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.

8.1. 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 danger[24].

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.[25]

[24] Article 12, Loi sur la santé et la sécurité du travail
[25] Trudel et FTQ CLP, n° 208836-62-0305, 4 déc. 2003, AZ-50209808, Suzanne Mathieu, par. 65.

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)[26]. 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 PDF Word

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

Les employés de 70 ans et plus

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

Cependant, comme ces personnes sont identifiées comme plus *à risque* de mourir des complications de la COVID-19, des mesures particulières doivent être appliquées. Les mesures à appliquer pour ces travailleurs varient maintenant en fonction des paliers d'alerte régionaux (vert, jaune, orange et rouge).

- En palier d'alerte vert et jaune dans la région du milieu de travail : Les tâches à moins de 2 mètres d'autrui peuvent être effectuées si les employés sont protégés par des équipements de protection individuels appropriés. Ces tâches doivent demeurer le plus limitées possible.
- En palier d'alerte orange et rouge dans la région du milieu de travail : Les tâches à moins de 2 mètres d'autrui ne doivent être effectuées qu'en présence d'une barrière physique adéquate. Les équipements de protection individuels ne sont pas acceptés en remplacement aux barrières physiques.

À noter que des interactions brèves à moins de 2 mètres, telles que croiser une personne dans un corridor ou dans un escalier sans s'arrêter, représentent un risque faible de transmission du virus. Ainsi, vous ne devez pas automatiquement réaffecter ces employés s'il vous est impossible d'éliminer ce type d'interaction. Le port du masque médical ou attesté par le BNQ en continu est exigé dans les milieux de travail, à l'intérieur, sauf quelques exceptions.

Par ailleurs, 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 distanciation[8] 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.

La vaccination est recommandée en priorité aux personnes qui courent un risque plus élevé de complications à cause de la COVID-19, notamment les personnes âgées de 70 ans et plus. Pour en savoir plus, consultez Priorisation des groupes à vacciner

27

[27] https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/coronavirus-covid-19/questions-reponses-covid-19#trousse

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 :
  - troubles cardiaques ou pulmonaires chroniques « non contrôlés » ou « compliqués » et donc assez graves pour nécessiter un suivi médical régulier ou des soins hospitaliers;
  - diabète « non contrôlé » ou « compliqué » et donc assez grave pour nécessiter un suivi médical régulier ou des soins hospitaliers;
  - troubles hépatiques (incluant une cirrhose) et maladies rénales chroniques « compliquées » et donc assez graves pour nécessiter un suivi médical régulier ou des soins hospitaliers;
  - 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, une lésion médullaire, un trouble convulsif, des troubles 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.

28

[28] https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2967_protection_travailleurs_sante_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.**[29]

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 convention collective, 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.

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.

[29] L'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.

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.[30]

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 parent : 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 peut refuser de faire des heures supplémentaires 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 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.

[30] https://www.cnt.gouv.qc.ca/conges-et-absences/maladie-don-dorganes-ou-de-tissus-accident-violence-conjugale-violence-a-caractere-sexuel/index.html.

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/subvention-salariale-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-petites-entreprises.html
- Le régime d'assurance-emploi, la prestation canadienne de maladie pour la relance économique (PCMRE), la prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants (PCREPA) : https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/plan-intervention-economique.html
- https://www.canada.ca/fr/services/prestations/ae/pcusc-application.html
- Le programme de crédit aux entreprises (PCE) : https://www.bdc.ca/fr/pages/soutien-special.aspx?special-initiative=covid19 et https://www.edc.ca/fr/covid-19-ressources-entreprises.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 non-respect 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.

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 soutien psychologique PDF Word

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 réactions de stress ou d'anxiété PDF Word

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.[31]

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

- 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 <u>plus de six mois</u>

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.

[31] 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.qc.ca/fin-demploi/avis-de-licenciement-collectif/index.html.

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

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 auquel il avait droit. Cette indemnité doit être versée [32] :

- soit au moment de la mise à pied prévue pour plus de six mois;
- soit à l'expiration d'un délai de six mois d'une mise à pied pour une durée indéterminée;
- 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.

[32] Une distinction s'applique pour les employés saisonniers travaillant habituellement moins de six mois par année. Voir aux paragraphes suivants.

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

MISE À JOUR DU CHAPITRE : 10 mai 2021

9.1. 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 en place 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 ses 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;
- Favoriser la vaccination pour les employés (Accueil - Contribution des entreprises à l'effort de vaccination (vaccinationentreprise.com)).

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 de vouloir vendre à tout prix ;
- Utiliser son site internet et les médias sociaux pour joindre plus facilement ses clients;
- Être prévisible. Tenir les clients au courant des modifications apportées à son 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 les fournisseurs

- Maintenir des canaux de communication ouverts avec ses fournisseurs afin d'éviter les surprises dans son approvisionnement;
- S'informer des opportunités offertes par ses fournisseurs;
- À l'inverse, tenir les fournisseurs au courant des modifications apportées à son 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 de vouloir 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 son industrie et son 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 : les messages doivent attirer l'attention si on veut qu'ils soient communiqués.

10. Préparation de l'après-pandémie

MISE À JOUR DU CHAPITRE : 31 mars 2021

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. À cet effet, assurez-vous de toujours être bien informé des mesures en vigueur dans la région où est situé votre entreprise. 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 physique 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.