

**UN DOSSIER DU ROBSM 04 - 17**

# **Et ça repart!**

## **1 – préparer la relance**

## Quelques mots sur le ROBSM 04-17

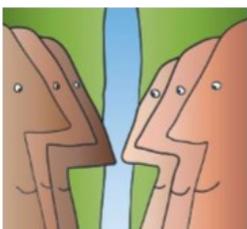
Le Regroupement des organismes de base en santé mentale (ROBSM 04-17) a été créé en décembre 1986 afin de réunir les organismes communautaires impliqués en santé mentale des régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Aujourd'hui, le ROBSM regroupe plus de 30 organismes membres.

### NOTRE VISION

Par et pour ses membres, permettre à la population d'avoir accès à une gamme variée de services communautaires et alternatifs en santé mentale en s'appuyant sur le développement des compétences et l'appropriation du pouvoir des personnes aidées.

### NOTRE MISSION

Regrouper, représenter, promouvoir et développer les organismes en santé mentale des régions 04-17.



Regroupement des organismes de base en santé mentale des régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec (ROBSM 04-17)

# UTILISATION DU PRÉSENT OUVRAGE

La crise sanitaire mondiale que nous traversons nous plonge dans une nouvelle ère, un nouveau monde pour lequel nous devons adapter, voire totalement transformer, nos méthodes de travail. Le présent document se veut un guide pas-à pas, sur ce chemin.

## Urgence *versus* sentiment d'urgence

Bien que ce document contienne des outils pratiques, nous vous suggérons de ne pas aller directement aux pages qui suscitent votre intérêt, mais de prendre le temps de lire ce guide dans sa totalité, selon le parcours que nous avons structuré pour vous. Et d'une façon beaucoup plus générale, nous attirons votre attention pour éviter de confondre l'urgence (réelle, impérieuse, immédiate) avec le sentiment d'urgence, provoqué par une situation inédite, imprévue et imprévisible.

Soyez assurés que vous disposez d'assez de ressources internes (personnelles, de l'équipe de travail, du conseil d'administration) et externes (organismes similaires au vôtre ou connexes, regroupements, etc.) pour traverser ce moment à la fois d'incertitude mais aussi de possibilités. Ainsi, autorisez-vous à prendre le temps de réfléchir : préparer le retour au bureau de l'équipe complète, gérer la gouvernance selon les nouvelles modalités, préparer la réouverture au public/membres/résidents... Vos subventions ne seront pas diminuées pour avoir pris quelques semaines pour assurer des conditions sécuritaires et suffisamment satisfaisantes pour rester viables dans le temps. Nul ne sait la durée de toute la série de mesures de précaution, ni si un nouveau confinement est à prévoir ou à exclure. Alors prenons le temps de réfléchir à moyen et long terme.

## Une réflexion nécessaire

Le confinement d'une grande partie d'entre vous a engendré la redéfinition des priorités et tâches de l'ensemble de l'équipe de travail, pour s'adapter au télétravail ou autre contrainte inusitée. Il en va de même pour ce « retour au travail ». Il ne s'agit pas, pour l'instant, d'un retour « à la normale ». De nombreuses contraintes nous attendent. Il serait illusoire de vouloir offrir exactement les mêmes services ou conditions de services, avec la présence de ces contraintes. Par exemple, vouloir offrir 4 fois la même activité pour compenser le faible nombre de participants possible est louable. Mais ce n'est pas viable sur le long terme, sans épuiser l'équipe de travail, ni sacrifier d'autres services offerts. Si cela était le cas, vous l'auriez mis en place déjà avant la pandémie.

## La mission, votre phare

Selon nous, chaque activité/service devrait être réévalué à la lumière des capacités actuelles de votre organisation, tant humaines, que matérielles, physiques, budgétaires. C'est la mission de votre organisme qui sera votre meilleur guide, le fil d'Ariane qui unira chacune des solutions qui émaneront de vos réflexions. Celles-ci devraient être celles de l'ensemble de l'équipe de travail dont le contact direct avec les usagers permet un portrait fiable des besoins. La validation des décisions par le conseil d'administration est primordiale. Et pourquoi ne pas inviter les administrateurs à la réflexion?

## Seul le changement est immuable

Le présent guide s'appuie sur de nombreux documents et idées, dont ceux de nos membres. Il est amené à évoluer en fonction de vos suggestions et commentaires, également, en fonction des changements de directives de santé publique, afin de coller au mieux avec la réalité terrain.

Certaines idées ou recommandations pourraient ne pas s'appliquer à votre organisation, car ce document s'adresse à un large éventail d'organismes (centres d'hébergement, soutien au travail, prévention du suicide...). Il en va de même pour le vocabulaire employé, notamment concernant toutes les personnes transitant par vos locaux à l'exception de l'équipe de travail que nous qualifierons tantôt de membres, tantôt de public, de visiteurs, d'usagers, de résidents, même si nous savons pertinemment qu'il ne s'agit pas de synonymes.

## Derniers éléments

Nous avons lu au-delà de 200 pages de recommandations et directives avant d'écrire la moindre ligne de ce document. Nous voulions vous éviter ce travail de recherche et de lecture fastidieux, et quelque peu stressant : ai-je la bonne information? Est-ce que je la comprends correctement? Est-elle toujours valable? S'applique-t-elle à notre milieu? Etc. Également, nous voulions vous suggérer une méthode de travail pour savoir comment appliquer toutes ces informations à votre organisation, afin de vous permettre de vous concentrer sur ce qui compte vraiment : vous, vos équipes, votre mission, vos usagers.

Au fil des pages, nous nommons parfois clairement la source des informations, avec un lien pour y accéder au complet, sur internet (les icônes orangées les signalent). D'autres ne sont pas aussi explicitement mentionnées, mais figurent dans la bibliographie en fin d'ouvrage. N'hésitez pas à les consulter, même si nous les avons souvent résumé.



Plusieurs parties importantes de ce document sont des citations des sites Internet des gouvernements ou d'articles de presse. Dans un souci de simplification de la lecture, nous recopions le texte dans son ensemble, sans le modifier. Nous nous permettrons parfois d'apporter des nuances, après cette citation.

La lecture du premier chapitre pourra vous sembler ardue, tant il y a d'informations nouvelles à retenir. C'est normal de vous sentir un peu désemparés ou découragés. Mais tenez bon, les autres chapitres vont être plus simples et toutes les informations vont se mettre en place graduellement, soyez confiants!

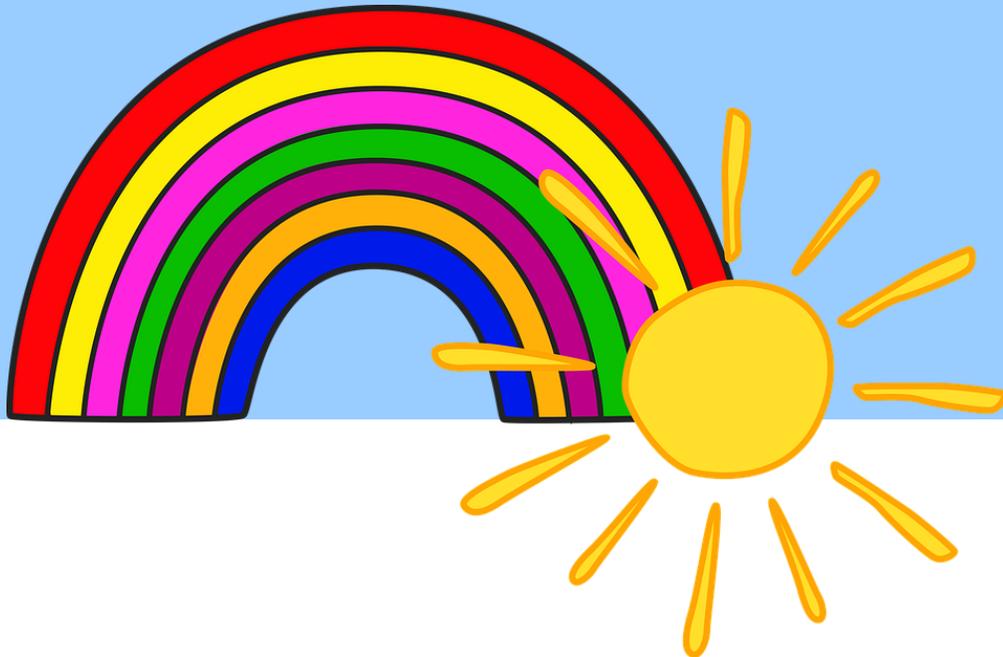
*Et ça repart! 1 - préparer la relance* est le premier fascicule d'une série d'autres parutions à venir : *2 - la gestion de la gouvernance*, *3 - préparer l'accueil du public...* L'existence d'autres fascicules à venir signifie que toutes les informations en lien avec le déconfinement (notamment tout ce qui concerne l'accueil du public) ne sont pas mentionnées dans le premier document que vous avez sous les yeux. Néanmoins, vous connaîtrez les grandes lignes des directives de santé publique, suffisamment pour avoir une idée des types de services (essentiellement individuels) que vous pourrez offrir.

Le présent guide va s'articuler autour de 6 grandes étapes :

- S'informer des directives de santé publique et comment les appliquer
- Réaliser un état des lieux complet,
- Saisir les possibilités et opportunités,
- Rédiger le plan d'action de relance,
- Communiquer le plan de relance à tous les publics,
- Mettre en application le plan de relance et l'ajuster.

# Ça va bien aller

**pas par magie,  
mais parce que vous aurez  
toutes les ressources nécessaires  
pour adapter votre organisation  
à la situation et à son évolution.**



# Table des matières

<b>1  S’informer des directives de santé publique .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 PRÉALABLE .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2 DIRECTIVES DE SANTÉ PUBLIQUE APPLIQUÉES AU MILIEU DU TRAVAIL .....</b>	<b>8</b>
1.2.1 Règles courantes et moins courantes .....	9
1.2.2 Ascenseurs .....	9
1.2.3 Zones de circulation (escaliers, corridors, rangées de postes de travail) .....	9
1.2.4 Distributrices à café et fontaines d’eau .....	9
1.2.5 Salles de reprographie et papeterie .....	10
1.2.6 Salles de repos et cafétéria .....	10
1.2.7 Postes de travail .....	10
<b>1.3 PROTECTION ET DÉSINFECTION .....</b>	<b>11</b>
1.3.1 Port du masque? .....	11
1.3.2 Se procurer des équipements de protection individuelle (ÉPI) .....	12
1.3.3 Mesures de nettoyage et de désinfection .....	12
1.3.4 Personnes présentant des symptômes .....	13
<b>2  Réaliser un état des lieux complet .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 UN ÉTAT DES LIEUX DES LOCAUX .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2 UN ÉTAT DES LIEUX DES RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>17</b>
2.2.1 Le personnel existant .....	18
2.2.2 Les bénévoles .....	18
2.2.3 Formation et nouveau membre du personnel .....	19
<b>2.3 UN ÉTAT DES LIEUX MATÉRIEL .....</b>	<b>21</b>
2.3.1 Le travail depuis le domicile .....	21
2.3.2 Sécurité et confidentialité à domicile .....	22
2.3.3 Le matériel de nettoyage et de désinfection .....	22
2.3.4 Les besoins en signalétique et autres aménagements de l’espace .....	22
2.3.5 Valider la couverture des assurances .....	22
<b>2.4 UN ÉTAT DES LIEUX DES SERVICES OFFERTS .....</b>	<b>22</b>
<b>2.5 UN ÉTAT DES LIEUX FINANCIER .....</b>	<b>23</b>

<b>3  Saisir les possibilités et opportunités .....</b>	<b>24</b>
3.1 RETROUVEZ VOS NOTES .....	24
3.2 PRENDRE UN TEMPS D'ARRÊT .....	24
3.3 DÉVELOPPER UNE NOUVELLE VISION .....	24
3.2.1 Le <i>World Café</i> .....	25
3.2.2 Le nuage de mots .....	25
3.2.3 Le corps humain .....	25
<b>4  Rédiger le plan d'action de relance .....</b>	<b>27</b>
4.1 UN PLAN D'ACTION : POURQUOI FAIRE? .....	27
4.2 OBJECTIFS « SMART » .....	28
<b>5  Communiquer le plan de relance à tous les publics .....</b>	<b>30</b>
5.1 L'ÉQUIPE DE TRAVAIL .....	30
5.2 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	30
5.3 LES USAGERS DE VOS SERVICES .....	30
5.4 LA POPULATION EN GÉNÉRAL .....	30
5.5 LES BAILLEURS DE FONDS .....	30
5.6 LES PARTENAIRES .....	31
<b>6  Mettre en application le plan de relance et l'ajuster .....</b>	<b>32</b>
6.1 SIMPLIFIER LA MISE EN APPLICATION .....	32
6.2 SIMPLIFIER LE SUIVI .....	32
6.3 MONITORER LA PROGRESSION .....	32
6.4 FAIRE PREUVE DE SOUPLESSE ET D'OUVERTURE .....	33
<b>Sommaire des annexes .....</b>	<b>35</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>53</b>

# 1 S'informer des directives de santé publique

## 1.1 PRÉALABLE

Nous attirons votre attention sur la distinction à faire entre :

- désinfection individuelle : je désinfecte les surfaces et objets que j'ai touché dès que je quitte une zone;
- désinfection et gestion des risques en provenance du public : s'assurer que chaque personne non-membre de l'équipe de travail respecte entièrement chacune des consignes de désinfection ou de prévention demandées, à la fréquence demandée. En l'absence de respect, définir de la conduite à tenir : généralement, refuser l'accès à la personne. Par public, nous pensons aux membres ou utilisateurs des services de l'organisme, aux administrateurs du conseil d'administration, et autres visiteurs dont les livreurs, le facteur... La fréquence de cette désinfection va varier en fonction du nombre de visiteurs que vous recevez, du risque présenté par ceux-ci (si un visiteur présentait des symptômes, la désinfection doit avoir lieu aussitôt que cette personne aura quitté les lieux);
- désinfection générale des locaux : opérés en dehors des quarts de travail de l'équipe et par une personne/équipe qualifiée (nous y reviendrons au point 2.2.2).

## 1.2 LES DIRECTIVES DE SANTÉ PUBLIQUES APPLIQUÉES AU MILIEU DE TRAVAIL



Nous reproduisons ici quasi-intégralement, l'article « À quoi ressembleront les bureaux dans le monde d'après le confinement? » de Baptiste Ricard-Châtelain, paru dans l'édition du 13 mai 2020 du journal *Le Soleil*.



« Prendre l'ascenseur, aller à la machine à café, faire des photocopies, placer sa boîte à lunch au frais ou descendre un escalier ne sera plus aussi simple qu'auparavant dans le monde du travail d'après le confinement. Aperçu de ce qui nous attend au boulot. (...)

### AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.



**Gardez vos distances**

### Quelles contraintes?

La règle suprême, qui apportera le plus de contraintes :

« Une distance de 2 mètres entre les personnes doit être gardée au travail, de l'arrivée à la sortie (cette distance peut être moindre si elle est délimitée par des cloisons ou des paravents d'une hauteur suffisante). Cette distance doit être maintenue pendant les pauses, l'heure des repas et lors de l'utilisation des espaces communs. »

Avec le « 2 mètres », il ne sera plus envisageable de caser tous les travailleurs et travailleuses. Il faudra donc « privilégier, lorsque possible et dans un premier temps, le télétravail ».

Les employés qui ne peuvent s'exécuter à distance seront donc les premiers rappelés. Et une panoplie d'aménagements leur sera offerte afin de les protéger, notamment s'ils doivent interagir avec la clientèle. Aussi, certains devront être affectés à d'autres tâches que celles de leur poste habituel, notamment si leur santé est fragile.

### 1.2.1 Règles courantes et moins courantes

Il y aura aussi, bien entendu, toutes les petites règles devenues courantes, déjà : désinfection régulière, promotion du lavage des mains, exclusion des personnes symptomatiques, pas de poignées de main (...).

Mais aviez-vous pensé qu'il ne pourra y avoir qu'une personne à la fois dans l'escalier?

Ou qu'avant d'utiliser un appareil partagé comme un photocopieur, il faudra vous laver les mains, laver l'appareil au besoin, exécuter votre tâche, puis vous relaver les mains. Le suivant en file devra en faire de même...

### 1.2.2 Ascenseurs

- Maintenir une distance de deux mètres entre les personnes dans un ascenseur;
- Promouvoir l'utilisation des escaliers;
- Prévoir une gestion de la file d'attente permettant la distanciation sociale.

**AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.**



Cette affiche est disponible en pleine grandeur en annexe C

### 1.2.3 Zone de circulation (escaliers, corridors, rangées des postes de travail)

- Considérer l'application de sens uniques dans les rangées des postes de travail pour les allées de moins de 2 mètres. Attendre que la personne passe avant de se mettre en mouvement;
- Considérer l'application de sens uniques ou du concept du premier arrivé, premier à utiliser l'escalier dans les cages d'escaliers;
- Apposer une affiche aux extrémités des escaliers pour limiter l'usage à une personne à la fois.

SOUS TOUTES RÉSERVES  
**AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.**



Cette affiche est disponible en pleine grandeur en annexe B

### 1.2.4 Distributrices à café et fontaines d'eau

- Demander que les utilisateurs se désinfectent les mains avant et après l'utilisation;



Cette affiche est disponible en pleine grandeur en annexe D



Cette affiche est disponible en pleine grandeur en annexe E

- Enlever les accessoires (bâton pour brasser le café, couvercle) qui peuvent être touchés par plusieurs personnes;
- Favoriser l'utilisation d'une tasse ou d'un verre personnel;
- Marquer au sol le dégagement nécessaire devant les équipements.

### 1.2.5 Salles de reprographie et papeterie

- Limiter l'usage à une personne à la fois;
- Demander que les utilisateurs se désinfectent les mains avant et après l'utilisation des équipements.

### 1.2.6 Salles de repos et cafétéria

- Nettoyer et désinfecter entre chaque quart de travail, incluant les accoudoirs des chaises et les micro-ondes;
- Distancer ou disperser les fauteuils à 2 mètres;
- Décaler l'horaire des pauses des employés;
- Modifier les horaires des périodes de repas afin d'avoir un nombre limité d'employés dans la salle à manger en même temps permettant la distanciation ou permettre la prise des repas dans les bureaux;
- Retirer les objets non essentiels (revues, journaux, bibelots) des aires communes;
- Délimiter la zone individuelle autorisée à la table par du ruban coloré;
- Évaluer la possibilité d'ajouter des zones de repas dans des espaces non utilisés de l'immeuble, par exemple le hall;
- Retirer la vaisselle et tous condiments (salière, poivrière, etc.) d'usage commun;
- Marquer au sol le dégagement nécessaire devant les électroménagers, éviers, machine à café;
- Ne pas échanger tasses, verres, assiettes, ustensiles;
- Laver la vaisselle à l'eau chaude avec du savon;
- Privilégier les glaces personnelles dans les boîtes à lunch plutôt que l'utilisation des réfrigérateurs communs. Sinon, les espacer autant que possible et éviter qu'elles se touchent;
- Désinfectez la zone utilisée après chaque repas.

### 1.2.7 Postes de travail

#### 1.2.7.1 Consignes pour l'employé

- Utilisez des essuie-tout ou serviettes propres pour le nettoyage. Comme le désinfectant est moins performant en présence de salissures, nettoyer la surface avec de l'eau et du savon pour éliminer tous les débris et taches visibles d'abord. Rincez à l'eau claire et essuyez avec une serviette propre. Appliquer le désinfectant. Si les surfaces sont déjà propres, vous pouvez appliquer immédiatement le désinfectant;
- Éviter de partager du matériel, des fournitures de bureau et des équipements (tablettes, crayons, cellulaires, etc.);
- Éviter d'avoir des objets personnels sur les lieux du travail;
- Privilégier les documents numériques et éviter le partage de documents papier.

#### 1.2.7.2 Aménagements des salles de rencontre

- Assurer la présence de lingettes désinfectantes (ou l'équivalent) dans les salles de rencontre;
- Enlever des chaises ou laisser deux chaises libres entre les participants;

- Délimiter (à l'aide d'un ruban autocollant de couleur vive) la zone dédiée à chaque personne afin de respecter une distance de plus de 2 mètres entre chacun autour de la table;
- Placer une affiche sur la porte des salles identifiant la nouvelle capacité maximale;
- L'utilisateur d'un espace doit désinfecter les accoudoirs de chaise et la surface de table devant lui avant l'utilisation;
- Désinfecter minimalement les crayons-feutres pour tableau, le matériel, les équipements utilisés sur la table (pive, téléphone, télécommande, etc.) et la poignée de porte à la fin de chaque rencontre.

### 1.2.7.3 Zone salle de toilettes

- Nettoyer et désinfecter entre chaque quart de travail, les surfaces, les équipements et les fournitures utilisées;
- Restreindre à l'aide de ruban de couleur ou d'une barrière physique l'usage d'une toilette, d'urinoir ou d'un lavabo afin qu'un espace libre existe entre chacun d'eux;
- Apposer une affiche à l'extérieur spécifiant la quantité de personnes limites recommandée.»

## Quelques nuances par rapport à ce qui précède...

- Utiliser tous les espaces disponibles notamment pour les pauses-repas est une idée séduisante sur le papier. Mais manger, jour après jour, avec vue sur la porte de la salle de bains, ou dans un local sinistre, ne rendra pas vos employés heureux. Nous sommes tous affectés par la situation, rendons-nous la vie la plus agréable possible. Sachez donc faire preuve de jugement et de nuances dans l'application des directives.
- Sachez approcher le propriétaire des locaux pour vous assurer qu'il a connaissance des directives de santé publiques et qu'il les applique dans son immeuble (notamment les parties communes). Soyez diplomates dans votre approche : ce n'est pas tout le monde qui les connaît, ni qui sait comment les appliquer. Pourquoi ne pas lui remettre une copie de ce guide? C'est en le sensibilisant à votre réalité et à celle de vos usagers que vous vous assurerez d'une meilleure collaboration. Nous parlons ici d'un vrai échange de points de vue et d'informations dans le respect des opinions de chacun... et des directives de santé publique!

## 1.3 PROTECTION ET DÉSINFECTION

### 1.3.1 Port du masque?

Au 11 juin 2020, les directives de santé publiques s'appuient sur

- La distanciation physique de 2 mètres,
- Les procédures d'hygiène et de nettoyage.

Par conséquent, **le port du masque n'est pas obligatoire, selon la loi**. En revanche, il est obligatoire si une distance de 2 mètres ne peut être observée en tout temps. Néanmoins, le masque ne doit pas servir de prétexte à ne pas respecter la distance de 2 mètres ou les autres procédures d'hygiène et de nettoyage (cf. annexe F)

**Protégeons-nous contre la COVID-19**

**Port du masque**

**Pour qui?**

- Tout travailleur qui doit être physiquement à moins de 2 mètres d'une autre personne dans le cadre de son travail.

**Comment utiliser un masque ?**

1. Mettez le masque en ajustant le haut et le bas.
2. Lavez-vous les mains AVANT et APRÈS l'utilisation.
3. Changez le masque s'il est humide, souillé, endommagé ou à la fin de votre quart de travail, ou selon les consignes de votre employeur.
4. Ne gardez pas le masque accroché à votre cou ou pendu à une oreille. Gardez-le sur votre visage et évitez de le toucher. Si vous touchez votre masque pendant que vous le portez, lavez-vous les mains.
5. Pour retirer le masque, saisissez uniquement les élastiques sans toucher le devant du masque.
6. Jetez-le immédiatement après chaque utilisation dans une poubelle fermée.

**Le masque ne remplace pas :**

- le lavage des mains
- la distanciation physique
- l'isolement à la maison si vous êtes malade

Votre gouvernement Québec

Cette affiche est disponible en pleine grandeur en annexe G

L'employeur a le pouvoir d'obliger le port du masque à ses employés ou de l'interdire. Nous préconisons plutôt une approche souple pour les raisons suivantes :

- Porter un masque par 40°C est peu plaisant;
- Porter un masque et des lunettes de vue est également pénible (buée);
- Porter un masque peut créer de l'angoisse (sentiment d'étouffement), du stress (difficulté à saisir le non-verbal des autres, faute de voir le bas du visage) et engendrer des difficultés (sourds et malentendants ne peuvent plus lire sur les lèvres, le port du masque pourrait créer une détresse respiratoire chez les personnes asthmatiques...);
- À l'inverse, porter un masque ou un couvre-visage peut aussi sécuriser d'autres personnes quant au risque de contagion, alors, pourquoi l'interdire?;
- Dans certains contextes, il peut se révéler obligatoire car nous le rappelons, l'employeur a le devoir de s'assurer de la sécurité de ses employés (et ces derniers ont l'obligation de ne pas compromettre leur sécurité de façon intentionnelle) : intervention au domicile d'une personne (voir annexe H), personne totalement inconnue de l'organisme et pouvant possiblement présenter des symptômes, etc.

Dans le cas où l'employeur obligerait le port du masque, il lui incomberait de fournir les équipements à ses employés.

Si vous songez à exiger le port d'un masque ou d'un couvre-visage pour toute personne se présentant dans vos locaux, assurez-vous de ne pas pénaliser des personnes n'ayant pas les moyens (financiers, logistiques, intellectuels...) de s'en procurer un. Fournir des masques jetables serait un minimum; envisager de former chacun à la façon sécuritaire de porter un masque semble utopique dans certains contextes, vu le temps nécessaire à y consacrer.

### 1.3.2 Se procurer des équipements de protection individuelle (ÉPI)

Pour se procurer les ÉPI, une note de services de Christian Barette, directeur-adjoint à la logistique au CIUSSS MCQ, datée du 21 avril 2020, explique la procédure à suivre pour les commander :

- Remplir le document Excel [téléchargeable ici](#) 
- L'envoyer à [04epicovidpartenaires@ssss.gouv.qc.ca](mailto:04epicovidpartenaires@ssss.gouv.qc.ca) 
- Vous devriez recevoir votre commande sous 72h en fonction des produits et quantités disponibles.
- Un courriel de confirmation vous indiquera la date et à quelle installation du CIUSSS MCQ de votre réseau local de services venir récupérer les équipements commandés

La note de services est consultable en totalité en annexe I

### 1.3.3 Mesures de nettoyage et désinfection

Nous reproduisons ici les grandes lignes du document



**Maladie à Coronavirus (COVID-19) Nettoyage et désinfection des espaces publics.**

Toutefois, nous vous recommandons fortement de lire ce document dans son intégralité.

Pour les mesures spécifiques aux centres d'hébergement, consultez également ce document de l'INSPQ. 

#### Choisir un produit qui nettoie et désinfecte

« Lors du nettoyage des espaces publics, **il faut choisir des produits qui nettoient et désinfectent en même temps** (par exemple, des solutions pré-mélangées/lingettes de nettoyage et de désinfection du commerce, si disponibles). »

- Les produits nettoyants éliminent les germes, la saleté et les impuretés des surfaces, grâce à du savon (ou du détergent) et de l'eau. Le nettoyage ne tue pas nécessairement les germes, mais il les enlève et réduit leur nombre et le risque de répandre des infections. □
- Les produits désinfectants tuent les germes se trouvant sur les surfaces au moyen de produits chimiques.

**Il faut seulement utiliser des désinfectants pour surfaces dures assortis d'un numéro d'identification du médicament (DIN).** Ce numéro de huit chiffres est attribué par Santé Canada et il confirme que le produit désinfectant est approuvé et sécuritaire pour un usage au Canada. »

### Créer une procédure de nettoyage

« Les exploitants de lieux communautaires devraient élaborer des procédures et des protocoles relatifs au nettoyage des espaces publics ou passer en revue leurs procédures ou protocoles existants. Cela aidera à déterminer où il faut apporter des améliorations ou effectuer des travaux supplémentaires de nettoyage.

Il faut lire et suivre les instructions des fabricants afin d'utiliser de façon sécuritaire les produits de nettoyage et de désinfection (c.-à-d. porter des gants, utiliser les produits dans un endroit bien aéré, laisser le désinfectant suffisamment longtemps sur la surface pour qu'il tue les germes selon le produit utilisé). »

### 1.3.4 Personnes présentant des symptômes

#### 1.3.4.1 Les symptômes de la COVID-19



La partie qui suit est basée sur les informations disponible sur le site du Gouvernement du Canada et ont été légèrement bonifiées par nos relecteurs. Un grand merci à eux!



Les personnes infectées par la COVID-19 peuvent n'avoir que peu ou pas de symptômes. Vous ne savez peut-être pas que vous avez des symptômes de la COVID-19 car ils peuvent s'apparenter à ceux d'un rhume ou d'une grippe.

Les symptômes incluent :

- la toux;
- la fièvre;
- des difficultés respiratoires;
- pneumonie dans les deux poumons;
- la perte du goût et de l'odorat.

**Voir aussi l'annexe K -  
Questionnaire à l'arrivée dans les locaux, page 47**

Dans les cas graves, l'infection peut entraîner la mort.

Les symptômes peuvent prendre jusqu'à 14 jours pour apparaître après l'exposition à la COVID-19. Il s'agit de la plus longue période d'incubation connue pour cette maladie.

Des études récentes prouvent que le virus peut être transmis à d'autres personnes par une personne infectée qui ne présente pas de symptômes. Cela comprend les personnes qui :

- ne présentent pas encore de symptômes (pré-symptomatiques);
- ne présenteront jamais de symptômes (asymptomatiques).

Les experts savent que ce type de transmission se produit lorsque des personnes ont un contact étroit entre elles ou se trouvent dans un environnement physique de proximité, mais ils ignorent dans quelle mesure. C'est donc dire qu'il est extrêmement important de suivre les mesures éprouvées de prévention.

### 1.3.4.2 Conduite à tenir en présence d'une personne présentant des symptômes



La section qui suit est basée sur la rencontre TROC-CQM, PSOC et Santé publique du 13 mai 2020. Nous avons préféré conserver les répétitions par rapport à des recommandations déjà formulées plus haut dans ce document, afin de ne pas dénaturer le propos.



**Le paragraphe en italique est un ajout de notre part, par rapport aux recommandations émises lors de cette rencontre, pour coller à la réalité de certains organismes.**

#### S'il s'agit d'un employé ou d'un bénévole, il doit

- rester chez lui : ne pas sous-estimer la possibilité de contaminer ses collègues et le public
- Contacter Info-COVID-19 : 1 877 644-4545
- Si difficultés respiratoires, 811 ou 911

#### *S'il s'agit d'un membre ou d'un visiteur de l'organisme, il doit*

- *Retourner chez lui, si c'est possible et s'assurer de lui fournir un masque pour le trajet du retour si autobus ou taxi.*
- *Contacter Info-COVID-19 : 1 877 644-4545*
- *Si difficultés respiratoires, 811 ou 911*
- *Définir une façon d'intervenir avec la personne si son besoin de services est impérieux : téléphone, visio-conférence...*

#### S'il s'agit d'un résident de votre organisation, voici la conduite à tenir :

##### **Lavage des mains fréquent (voir annexe J)**

- En arrivant et en sortant des locaux
- Avant de se toucher le visage
- Après avoir toussé, éternué ou s'être mouché
- Avant et après avoir mangé
- Après avoir manipulé des objets fréquemment touchés
- Après l'utilisation d'un équipement de protection individuelle (ÉPI)
- (N. B. Retirer les documents, revues et bibelots des aires communes)

##### **Étiquette respiratoire**

- Tousser dans le pli du coude ou dans un mouchoir jetable
- Utiliser des mouchoirs à usage unique
- Se laver les mains après
- Éviter de se toucher le visage

##### **Distanciation physique (2 mètres ou 6 pieds)**

- Entre les employés et les visiteurs
- À l'entrée et à la sortie
- Aux pauses et aux repas
- Éviter tout rassemblement
- Si c'est impossible, installer une barrière physique. Si une barrière physique n'est pas possible, on met un masque et des lunettes de protection.

**Nettoyage et désinfection des surfaces**

- Surfaces fréquemment touchées (poignées de porte, interrupteurs, rampes d'escalier)
- Équipements ou appareils utilisés par plus d'une personne (Astuce : pellicule plastique de type « Saran Wrap » sur les claviers d'ordinateur)
- Installations sanitaires au moins une fois par jour (selon l'achalandage)
- Aires de repas après chaque repas
- Fournir des lingettes alcoolisées aux travailleurs
- Interdire l'utilisation des équipements communs de cuisine.
- Penser à prévoir un recouvrement des chaises en tissus concernant la difficulté que représente le nettoyage et la désinfection de celle-ci.

Dans la mesure du possible, nous vous invitons à **communiquer par téléphone avec vos membres/ utilisateurs réguliers AVANT qu'ils se présentent dans vos locaux**, afin de vous assurer de l'absence de symptômes du COVID-19. Cet appel doit être placé le jour même de la visite prévue, afin de garantir des informations à jour. À défaut, un questionnaire à l'arrivée dans vos locaux sera à prévoir (voir en annexe K).

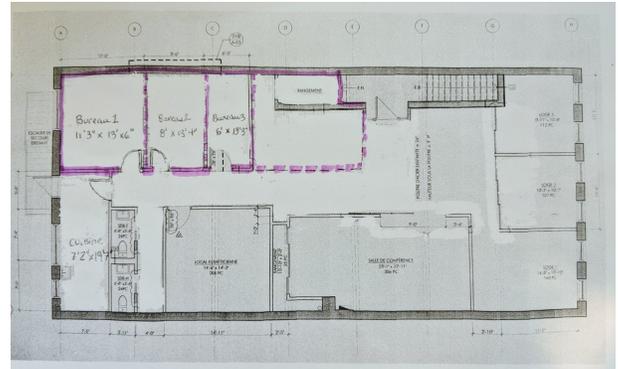
# 2 | RÉALISER UN ÉTAT DES LIEUX COMPLET

Maintenant que les directives de santé publiques principales sont connues, voyons comment les mettre en application dans votre organisation. Et pour cela, un état des lieux complet s'impose. Cette étape peut sembler fastidieuse mais elle est essentielle car elle va devenir la base de travail pour tout le reste de la démarche. Elle n'a pas à reposer sur les épaules d'une seule personne. Certaines parties peuvent être confiées à un ou plusieurs employé(s)/administrateur(s) du conseil d'administration...

## 2.1 UN ÉTAT DES LIEUX DES LOCAUX

Dessinez un plan de vos locaux, étage par étage, y compris les pièces ou espaces non-accessibles au public sur lequel devra figurer :

- les dimensions de chaque pièce;
- Les ouvertures (portes et fenêtres) et leur sens d'ouverture;
- les interrupteurs, sonnettes...;
- Le mobilier principal (bureaux, tables, canapés, etc.);
- Les équipements principaux (photocopieur, télévision et sa télécommande).



Libérez-vous de toute considération esthétique : l'idée est d'obtenir un croquis compréhensible par tous, pas un plan d'architecte. Le faire à l'échelle, en revanche, est souhaitable. Vous pourriez par exemple décider un pied = un pouce sur votre croquis. Rallongez votre feuille au besoin par d'autres, avec du papier collant, tout simplement.

Si vos locaux font partie d'une bâtisse plus vaste, informez-vous des mesures prises pour les zones de circulation (entrée, corridors, ascenseur et escaliers, etc.). Référez-vous au 2<sup>e</sup> paragraphe de l'encadré page 11.

### Objectifs visés

- Analyser les flux de circulation des employés dans un premier temps, puis du public ensuite
- Savoir, pièce par pièce, combien de personnes peuvent s'y trouver en même temps en tenant compte des flux de circulation, afin de prévoir un horaire de travail qui permettra de respecter les directives de santé publique (étalement des plages-horaires de travail, si tous les employés ne peuvent être présents en même temps dans les locaux);
- Si la configuration des locaux obligent à recevoir du public dans une autre pièce que celle utilisée habituellement, pensez à vous assurer de la sécurité de vos employés et de la confidentialité des échanges.
- Définir quels sont les espaces névralgiques et leurs besoins (ex : avoir une poubelle et un désinfectant pour les mains proches de la porte d'entrée pour les employés, prévoir un autre dispositif avec barrière physique pour contrôler l'entrée du public et désinfection des mains avec une affiche pour support visuel et détail de la procédure);
- Connaître tous les équipements qui sont utilisés par l'équipe de travail (copieur, évier de la cuisine...) pour prévoir les procédures de nettoyage/désinfection individuelles;

- Connaître tous les équipements/espaces utilisés par le public pour prévoir les procédures de nettoyage/désinfection et leur fréquence, par quelles personnes, de quelle façon (matériel, formation...);
- Définir si louer des locaux supplémentaires ponctuellement ou sur une base régulière sera nécessaire. S'assurer que les procédures de désinfection seront respectées dans ces autres locaux. Soyez vigilants pour éviter à l'équipe d'avoir toujours du matériel à déménager d'un endroit à l'autre : fatigue, risque d'oubli et de bris.

## 2.2 UN ÉTAT DES LIEUX DES RESSOURCES HUMAINES



Tiré du document Mesures de prévention dans un contexte de pandémie d'influenza à l'intention des employeurs et travailleurs du Québec, de 2007, mais auquel l'INSPQ (Institut national de la santé publique du Québec) nous renvoie dans sa brochure Recommandations intérimaires concernant les organismes communautaires du 29 mars 2020.



### Obligations de l'employeur

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

### Obligations du travailleur

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

### Droit de refus du travailleur

Lorsqu'il estime que sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique est menacée de façon immédiate, le travailleur dispose d'un mécanisme en vertu de la LSST : le droit de refus d'exécuter un travail. En effet, le travailleur peut exercer un droit de refus de travailler s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique. Le représentant de la CSST [aujourd'hui CNESST (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail)] doit pouvoir constater l'existence d'un danger justifiant l'exercice du droit de refus dans le contexte particulier de la demande présentée. Il devra évaluer si les mesures de protection mises en place par l'employeur sont suffisantes et en relation avec l'ampleur du danger. Si tel est le cas, le droit de refus ne sera pas justifié. L'exercice de ce droit ne doit cependant pas avoir comme conséquence de mettre en péril la vie, la santé, la sécurité ou l'intégrité physique d'une autre personne.

### Plaintes

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

### 2.2.1 Le personnel existant

Les employés peuvent-ils tous reprendre le travail dans les locaux de l'organisme? Certains sont-ils :

- Malades?;
- En quarantaine préventive?;
- Contraints de garder les enfants à la maison?;
- Confrontés à des problématiques de transports en commun (service minimum voire à l'arrêt)?;
- Avec une contrainte familiale sanitaire majeure (un membre du foyer vit avec un système immunitaire gravement déficient)?

Si oui, quelle organisation du travail peut être envisagée?

S'il n'est pas possible ou souhaitable que les employés reviennent tous dans les locaux en même temps, voici une série de questions à se poser :

- Peuvent-ils poursuivre le travail depuis la maison au moins partiellement?
- Sont-ils à l'aise de poursuivre possiblement pour du long-terme, le travail depuis la maison?

Si non, quelle organisation du travail peut être envisagée?

### Savoir accueillir les refus de travail depuis le domicile

Il nous semble important de savoir accueillir les refus de travailler depuis la maison, même si peu ou pas de raisons sont fournies pour ce refus. La maison est un lieu d'intimité qu'il est vital de respecter. Par conséquent, certains ne voudront pas justifier la vraie raison de leur refus parce qu'elle fait partie de leur sphère privée, qu'ils ont légitimement le droit de garder... privée.

D'autre part, le télétravail depuis la maison est vécu différemment par chacun, même une fois la phase d'adaptation passée. Il serait contre-productif de vouloir le nier et d'imposer le télétravail à un employé qui ne le souhaite pas, avec le risque d'une détresse psychologique significative chez l'employé, d'une démotivation, voire d'une démission.

En revanche, il est possible de poser quelques questions simples, sans insistance, à l'employé qui refuserait le télétravail depuis la maison, pour s'assurer que les freins ne sont pas des contingences faciles à régler comme une connexion internet faible ou de mauvaise qualité (offrir de payer l'abonnement si la personne n'en avait pas ou le surplus sur la facture pour une meilleure connexion), l'absence d'un bureau avec une chaise adaptés au travail et du rangement.

### 2.2.2 Les bénévoles

Certaines organisations peuvent habituellement compter sur le soutien et l'engagement de bénévoles. Dans ce contexte précis, il va être important d'opérer le même type de démarches qu'avec les employés : avoir un contact individualisé avec chacun pour déterminer leur état de santé, leur souhait concernant la poursuite/reprise de leur engagement bénévole ou pas (et si oui, sous quelles conditions, avec quelles contraintes pour les déplacements par exemple).

En date du 11 juin 2020, toute personne de 70 ans et plus ne peut continuer/reprendre une activité bénévole. Il devrait en être de même avec toute personne présentant un système immunitaire affaibli, ou qui côtoie une telle personne (ex : prend soin de personnes âgées).

Les bénévoles ont parfois des implications dans plusieurs ressources. Il va être important de s'assurer que les mesures de santé publique sont correctement respectées dans ces autres ressources, afin de préserver la santé du bénévole et d'éviter qu'il devienne un agent de propagation possible du virus.

### 2.2.3 Formation et nouveau membre du personnel

Nous l'avons vu dans le précédent chapitre (1 - s'informer des directives de santé publique), tout le personnel sera amené à assurer la désinfection des surfaces qu'il aura touché (photocopieur, interrupteur), mais parfois également, à désinfecter des surfaces ou des objets qui auront été touchés par d'autres personnes, comme le public qui entre dans les locaux.

Dans le premier cas, il est capital que chacun soit informé correctement (pas à la va-vite dans un cadre de porte, pas dans un courriel de 50 lignes) de comment désinfecter :

- Avec quels produits?;
- Stockés où?;
- Que faire s'il n'y en a pas plus?;
- Qui est responsable du réapprovisionnement?;
- Quand et comment alerter cette personne que le stock diminue?;
- Y a-t-il des questions? Faire pratiquer pour voir si des questions émergent ensuite.

En résumé, il s'agit d'offrir une vraie séance de formation qui, en 15 minutes, permettra de s'assurer que toute l'équipe s'entend sur la signification de « laver » et de « désinfecter » et leurs modalités. Et surtout, cela va diminuer l'anxiété de l'équipe de partager à nouveau des espaces et objets communs.

Tous les utilisateurs récurrents des locaux (bénévoles, membres du conseil d'administration, fournisseurs, etc.) devraient eux aussi recevoir cette formation **et** disposer de rappels sous formes d'affiche toujours à leur disposition dans un endroit clairement identifié des locaux.

Dans le deuxième cas de figure, (celui des employés qui devront au cours de leur quart de travail, nettoyer et désinfecter des surfaces touchées par du public), il est vital de prévoir un équipement irréprochable et en quantité suffisante, notamment une jaquette et des couvre-chaussures pour protéger ses vêtements. Bien évidemment, une formation délivrée par une personne qualifiée est selon nous, obligatoire afin de diminuer l'anxiété, voire l'angoisse liée à une telle tâche.

De plus, il nous semble important que cette tâche ne repose pas seulement sur les personnes qui reçoivent du public dans l'organisation mais sur l'ensemble de l'équipe de travail formée à cette fin, et toujours solidaire. Dans une optique de réduction des coûts, il est possible de former un seul ou quelques membres de l'équipe à ces techniques, qui pourra/pourront transférer ensuite ces compétences au reste de l'équipe, et devenir la/les personne(s)-ressource(s) en cas de questionnements.



Nous citons ici le **Guide des normes sanitaires en milieu de travail—COVID-19**, de la CNESST :



*«Dans le contexte de la COVID-19, l'employeur doit s'assurer que les mesures de prévention habituellement mises en œuvre sont toujours adaptées. Sinon, il doit les modifier pour protéger les travailleuses et les travail-*

*leurs contre les risques de contamination. L'employeur doit également **les informer sur les risques liés à leur travail, y compris ceux liés à la COVID-19. Il doit également leur assurer la formation, la supervision et l'entraînement appropriés afin que tous aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié.** »*

Le point que nous allons amener va engendrer une dépense budgétaire importante mais qui nous semble fortement recommandée : engager temporairement un nouvel employé de soutien (ou donner le contrat à une entreprise spécialisée) pour assurer la désinfection générale en dehors des autres quarts de travail. S'il s'agit d'une entreprise, peut-être pourra-t-elle vous fournir en produits de désinfection à meilleur coût et/ou former votre personnel à désinfecter les surfaces touchées par le public.

Pour la plupart, nous sommes des employés du communautaire, pas des spécialistes en désinfection. Et même si nous en avons la formation et l'expérience, le fait de travailler présentement dans un autre type d'emploi signifie bien que nous ne souhaitons pas/plus exécuter de telles tâches, encore moins dans le contexte actuel. Même si les mots « s'assurer de la propreté des locaux » figure dans la description de tâches de l'un des employés de l'organisation, on ne peut comparer de l'entretien ménager à de la désinfection. Avoir une personne dédiée et qualifiée pour une désinfection générale des locaux pourrait, de plus, être une exigence de la compagnie d'assurances de votre organisation. Nous y reviendrons dans la section 2.3.

### Objectifs visés

- Reprendre un contact individualisé avec chaque membre de l'équipe de travail : comment va l'employé(e)/le bénévole? Comment vit-il le confinement? Le télétravail? Quels sont les irritants? Les facilitateurs? Se sent-il à l'aise de retourner au bureau? Etc.;
- Connaître les contraintes et souhaits des employés et des bénévoles afin d'adapter au mieux, la nouvelle organisation du travail, en fonction de ces critères, pour avoir des employés/bénévoles disponibles et motivés;
- Avoir toutes les données en main pour créer un horaire de travail parfois étalé
  - dans le temps : le lieu de travail va être ouvert (aux employés dans un premier temps) plus tôt et fermera plus tard,
  - dans l'espace : Judith travaillera de la maison les matins et viendra au bureau les après-midi, Pierre fera exactement l'inverse et une heure de présence simultanée des deux employés est réservée pour la passation des dossiers et tout simplement, retrouver une vie de bureau et des contacts sociaux agréables avec au moins un de ses collègues;
- Définir tous les besoins en formation et en emploi de soutien.

### Santé psychologique des employés et bénévoles



Tiré du Guide des normes sanitaires en milieu de travail—COVID-19, de la CNESST



« Le contexte de la COVID-19 peut être un facteur de stress important, autant pour l'employeur que pour les travailleurs, les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires et la clientèle, par le chamboulement qu'elle provoque dans les différentes sphères de la société. Une attention particulière doit donc être portée à la santé psychologique du personnel.

Dans le contexte actuel, l'employeur doit porter une attention particulière au cyberharcèlement, surtout si une partie de l'équipe est en télétravail. Il est également important de définir les comportements attendus et les comportements qui sont jugés inappropriés tels que l'incivilité, y compris celle numérique, dans le milieu de travail de la part de tous ceux qui s'y trouvent. »

À ce titre, il pourrait être avantageux de définir des heures durant lesquelles les différents membres de l'équipe peuvent communiquer entre eux et surtout par quels moyens. Une application comme Messenger est pratique mais elle peut être intrusive, surtout si le message arrive en-dehors du quart de travail de l'employé : est-il nécessaire d'utiliser ce canal de communication à des fins professionnelles? De plus, multiplier les canaux de contact (téléphone, Zoom, Messenger, courriels, textos...) engendre la dissémination de l'information, qui peut se révéler difficile à retrouver par la suite. Définir une politique de communication interne est rapide et simple et évitera bien des insatisfactions et des tâtonnements.

## 2.3 UN ÉTAT DES LIEUX MATÉRIEL

### 2.3.1 Le travail depuis le domicile

Si le télétravail est possible depuis le domicile, est-ce que vos employés ont l'équipement suffisant pour continuer, au moins partiellement, à travailler depuis la maison de façon confortable?

- Ordinateur
- Casque audio avec micro intégré pour les visioconférences ou simplement les appels téléphoniques
- Caméra
- Bureau et chaise confortables et ergonomiques
- Forfait internet et de cellulaire
- Espace et meuble de rangement
- Fournitures de bureau
- Logiciels adéquats

Si plusieurs ont généreusement offert d'utiliser leur matériel personnel le temps du confinement, peut être en est-il autrement pour ce qui est de prolonger cet état sur le plus long-terme. N'oublions pas que plusieurs enfants assistent aux cours à distance, donc via l'ordinateur personnel de l'employé, qui devient donc indisponible pour travailler.



**Voici ce que dit la CNESST (volet normes du travail, point 45) au sujet des coûts rattachés au télétravail**



« Bien que la Loi sur les normes du travail ne prévoit aucune disposition encadrant spécifiquement le télétravail, elle prévoit qu'un employeur ne peut exiger une somme d'argent d'une personne salariée pour l'achat, l'usage ou l'entretien de matériel, d'équipement, de matières premières ou de marchandises, qui aurait pour effet que la personne salariée reçoive moins que le salaire minimum.

Une personne qui effectue du télétravail, qui fournit ses outils de travail et assume les frais qui y sont liés (connexion internet, forfait cellulaire privé, etc.) a droit d'être remboursée si ces dépenses font en sorte qu'elle reçoit moins que le salaire minimum.

Peu importe son salaire, la personne salariée aura également le droit d'être remboursée si, à la demande de l'employeur, elle doit acquérir des outils de travail qu'elle ne possédait pas déjà avant d'être affectée en télétravail. »

### 2.3.2 Sécurité et confidentialité à domicile

Le travail depuis le domicile familial amène plusieurs défis dont celui de s'assurer de la sécurité des données stockées dans les ordinateurs familiaux/personnels : mettre un mot de passe sur le dossier « Documents de travail de Maman/Papa » semble un minimum. Se pose également la question d'un système de stockage informatique sécurisé « cloud » pour que les fichiers puissent être accessibles par les autres membres de l'équipe, si nécessaire.

Si nous avons tous ri de voir le petit-dernier de notre collègue s'inviter dans la rencontre d'équipe en visio-conférence, peut-être serait-on moins à l'aise que notre enfant surgisse en pleine rencontre d'intervention vidéo avec un membre de l'organisme. Peut-on intervenir à distance avec le public depuis le domicile familial en préservant la confidentialité des échanges et l'intimité de la sphère privée de l'employé?

### 2.3.3 Le matériel de nettoyage et de désinfection

Utilisez le modèle d'inventaire des équipements ainsi qu'un exemple de procédure [disponibles ici](#), et [ici](#), et adaptez-les aux besoins de votre organisation.



### 2.3.4 Les besoins en signalétique et autres aménagements de l'espace en vue de l'accueil du public

- Quelles affiches? Note : privilégiez les pictogrammes au texte pour une lisibilité immédiate, sur le modèle des panneaux routiers que tout le monde comprend instantanément. À quels endroits poser ces affiches?;
- A-t-on besoin de retirer des objets des aires communes? Si oui, où les stocker?;
- Est-ce que du film transparent d'emballage autour de la bibliothèque peut suffire à en condamner l'accès avec une affiche ou du *ducktape* de couleur vive?.

### 2.3.5 Valider la couverture des assurances

Est-ce que votre assureur couvre le matériel informatique et le mobilier qui appartiennent à votre organisme mais qui se trouvent au domicile des employés? En cas de vol? En cas de bris accidentel?

Votre assureur a-t-il des exigences particulières concernant l'accueil de public ou simplement de l'équipe de travail dans vos locaux? Au sujet de la désinfection des locaux? En ce qui concerne un possible étalement des heures d'occupation et d'ouverture des locaux?

## 2.4 UN ÉTAT DES LIEUX DES SERVICES OFFERTS

Dressez la liste des services offerts avant le confinement et leurs conditions :

- Nombre de participants,
- Nombre d'intervenants de la ressource,
- Durée,
- Fréquence,
- Lieux.

Puis en les reprenant un à un, voyez lesquels doivent être annulés parce qu'ils ne peuvent être effectués de façon sécuritaire tant pour les employés que les utilisateurs du service. Considérez ceux qui peuvent être modifiés pour une meilleure sécurité, ceux qui peuvent être annulés parce qu'ils se révèlent peu essentiels (exemple : un groupe d'entraide avec 2 participants...), ou faisant doublon avec un autre service offert.

## **2.5 UN ÉTAT DES LIEUX FINANCIER**

- Quels sont les besoins supplémentaires en fonction des réponses aux questions précédentes?
- Quelles sont les économies en fonction des réponses aux questions précédentes (déjà réalisées pendant le confinement, celles à venir)?
- Quelles sont les dépenses qui peuvent être diminuées voire évitées en faisant preuve de créativité (ex : deux piles de chaises et une corde, plutôt qu’acheter un poteau avec des cordes, un cadre en bois et deux couches de plastique pour isoler les fenêtres / une nappe transparente du Dollarama / du papier pour protéger les livres d’école plutôt que du Plexiglass hors de prix)?
- Quelles dépenses peuvent être engagées plus tard pour alléger la trésorerie?

# 3 | Saisir les possibilités et opportunités

Tout changement subi (au contraire d'un changement librement choisi et initié) engendre des ressentis et émotions peu agréables : inquiétude, peur, colère, frustration, tristesse, mélancolie... Pour autant, nous devons tous passer au travers des mesures de déconfinement. Autant faire contre mauvaise fortune, bon cœur en prenant conscience et en saisissant les opportunités et possibilités nouvelles amenées par la situation.

## 3.1 RETROUVER VOS NOTES

Certains d'entre vous auront pensé à consigner par écrit au fur et à mesure des idées et suggestions d'amélioration ou de changements, qu'elles émanent de l'équipe de travail (Judith aimerait travailler 4 jours par semaine au lieu de 5), des usagers de vos services (M. Morin préférerait que les rencontres individuelles se fassent en visioconférence, pour lui éviter 1h de transport jusqu'à vos locaux), des membres du conseil d'administration (développer un nouveau service ou un nouveau volet), etc. Voici le moment idéal de les revisiter, ou de les coucher sur papier, au mieux de vos souvenirs.

## 3.2 PRENDRE UN TEMPS D'ARRÊT

Nous savons pertinemment que plusieurs d'entre vous n'ont jamais diminué le nombre d'heures travaillées durant le confinement. D'autres n'ont eu d'autres choix que de continuer à venir quotidiennement sur leur lieu de travail. Pour tous, mais plus particulièrement pour ceux-là, nous vous invitons à prendre un temps d'arrêt, un moment de recul, de réflexion.

## 3.3 DÉVELOPPER UNE NOUVELLE VISION

Généralement, la vision d'une organisation est portée essentiellement par l'équipe décisionnelle et de direction. Mais pourquoi ne pas ouvrir la réflexion à l'ensemble de l'équipe de travail, pour imaginer ce que sera l'organisme dans le monde de demain? Dans les avantages, on trouve un plus grand nombre d'idées et de points de vue. En revanche, si aucune des idées d'une personne n'est retenue, elle pourra se sentir moins « bonne » que ses collègues, ou avoir l'impression de ne pas avoir été entendue et donc amener à de la démotivation.

Contrairement aux 2 premiers chapitres où nous étions ancrés dans le réel avec le raisonnement logique mis de l'avant, nous vous proposons ici de vous détacher justement de tous ces faits, informations, contraintes. Totalemment. Nous vous invitons à rêver collectivement les yeux ouverts, l'espace d'un instant. Le fait que les idées qui émergent soient réalistes ou non, n'a pas d'importance à cette étape-ci.

Dans l'exercice qui va suivre, passez en revue au moins les 5 grands thèmes évoqués dans l'état des lieux : les locaux, la façon de collaborer en équipe (au sein de l'équipe de travail, avec les administrateurs, avec les autres bénévoles...), les équipements qui vous faciliteraient la vie, les services offerts, le budget et des façons d'aller chercher des commandites, de faire des levées de fonds, etc.

Et nous vous suggérons de prendre comme centre de vos réflexions non pas votre organisation, mais les besoins de l'utilisateur-type qui vient chercher de l'aide dans votre organisme : quelle serait la configuration des lo-

caux idéales pour le recevoir, par exemple. Puis changer votre point de vue : quelle serait la configuration idéale des locaux pour l'équipe de travail? Etc.

Plusieurs façons de procéder s'offrent à vous, en voici trois.

### 3.3.1 le World Café

Par petits groupes (minimum 3 personnes), dans des pièces différentes pour éviter la cacophonie, réfléchissez sur des thématiques différentes (« un usager m'a dit qu'il n'avait jamais eu un aussi bon service parce que... [écrivez les idées qui vous viennent en tête] », « On rêve : l'organisme va fermer car plus personne n'a besoin de nos services : à quoi ressemble le quotidien de nos anciens usagers stabilisés/rétablis/guérés? ». Une personne de chaque groupe fera ensuite le compte-rendu succinct des réflexions au grand groupe.

- **Avantages** : si le nombre de personnes se prêtant à cet exercice est important, diviser chaque réflexion en petits groupes fera assurément gagner du temps. L'animateur du retour en grand groupe aura eu la chance de réfléchir sur une thématique en même temps que les autres.
- **Limite** : tous les points n'auront pas été débattus par tous, mais rien n'empêche chacun d'apporter sa contribution au moment du partage en grand groupe.
- **Risque** : que le temps imparti pour le débat se transforme en récits du vécu de chacun, en l'absence d'un animateur — pour cela, créez des petits groupes avec des personnes qui n'ont pas nécessairement beaucoup d'affinités entre elles.

### 3.3.2 Le nuage de mots

En grand groupe, organisez une tempête d'idées à partir d'une question inscrite sur un tableau blanc. Chaque réponse sera notée sur un post-it avec un feutre, puis consensuellement, organisez ces réponses par catégories.

- **Avantage** : faire ressortir les éléments clés d'une problématique, comme différents types de besoins de votre clientèle, en les classant par catégories.
- **Limites** : à déconseiller avec un groupe trop nombreux ; elle nécessite un animateur pour noter les réponses au fur et à mesure et les classer, donc quelqu'un qui ne sera pas en train de réfléchir à la problématique en même temps que les autres.
- **Risque** : si la question posée au départ est trop terre-à-terre, les réponses seront peu créatives. Exemple : « que vient chercher un utilisateur de nos services? » amènera des réponses toutes faites : « écoute », « soutien »... Or cet exercice a pour but de sortir des sentiers battus, de penser « en dehors de la boîte ».

### 3.3.3 Le corps humain

Dessinez une silhouette sur une grande feuille ou tableau blanc et imaginez que votre usager-type est cette personne représentée au tableau. Qu'est-ce qu'elle pense? Qu'est-ce qu'elle dit? Qu'est-ce qu'elle ressent? Comment réagit-elle? Quand elle obtient de bons services de votre part? Quand elle n'obtient pas de services? Quand elle obtient des services de qualité moyenne, selon elle? Qu'est-ce qu'elle pourrait faire pour aller de l'avant? Et venez noter en regard de sa tête pour les pensées, ses mains pour ses (ré-)actions (...) les réponses des participants. Utilisez toute autre métaphore (voiture, arbre, etc.) qui vous semblerait plus appropriée pour cet exercice.

- **Avantage** : adopte un réel point de vue de l'utilisateur des services, de ses besoins. Ou de l'équipe, etc.
- **Limite** : nécessite un animateur qui ne participera pas à la réflexion en même temps que les autres
- **Risque** : que l'animateur, malgré toute sa bonne volonté, n'arrive pas à repérer les éléments clés qui feront progresser la réflexion. L'idée n'est pas de rester seulement au niveau des besoins, mais d'amener le

groupe à esquisser des façons nouvelles d'offrir des services ou l'angle sous lequel ils sont offerts, pour répondre aux besoins de l'utilisateur.

Une fois les premières idées émises (ou lors du retour en grand groupe), orientez les échanges peu à peu pour revenir vers l'objectif de départ de l'exercice : trouver comment répondre aux besoins des usagers, mieux, plus facilement, en innovant avec ou sans technologie, tout en satisfaisant l'équipe de travail, etc.

N'oubliez pas vers la fin de la période de réflexion de rappeler que votre organisation fait partie d'une communauté au sein de laquelle d'autres organisations offrent des services également. L'idée n'est certainement pas de « pelleter » des services ou des usagers dans la cour d'un autre organisme communautaire! Elle est, au contraire, de voir quels partenariats seraient possibles entre vos organisations, pour répondre aux besoins de la population tout en répartissant cette charge, non pas sur votre seule équipe de travail, mais sur les équipes de travail de 3 ou 4 ressources différentes mais connexes. Ça ne sera peut être pas possible dans votre cas, mais prenez le temps d'envisager cette option. Évitez le travail en silo.

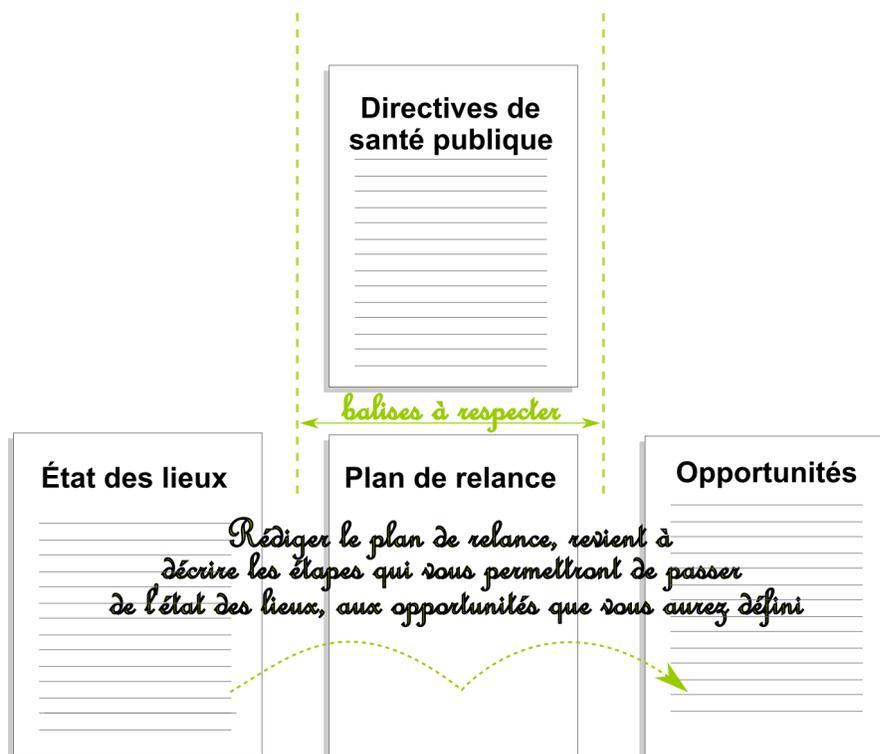
Naturellement, vous pouvez combiner ces 3 exercices, les modifier, en ajouter d'autres... Il ne faut pas épuiser vos équipes mais ne pas les sous-solliciter non plus. Le tout étant supérieur à la somme de ses parties, chaque idée et façon de voir les choses va amener le débat plus loin que si chacun avait réfléchi de son côté. En revanche, prévenez dès le départ qu'il n'y aura peut être pas un consensus final sur tous les points. En intelligence collective, cet aspect est nommé tension créatrice. Savamment dosée, chacun cherche à se dépasser. Mal gérée, elle peut générer des conflits.

Pensez à consigner précieusement toutes les idées retenues par cet/ces exercice(s).

### Objectifs visés

- Porter un regard nouveau sur les usagers et leurs besoins, la façon de répondre à ces besoins tant dans la vision, les valeurs sous-tendues que dans la forme proprement dite
- Porter un regard nouveau également sur les méthodes de travail, les locaux, etc.
- S'interroger sur les synergies possibles avec les autres organisations connexes de votre territoire
- Esquisser collectivement un projet, des objectifs vers lequel tendre et pour lequel tous seront enthousiaste de contribuer, parce que leurs idées auront été entendues et auront façonné ce projet.

# 4 | Rédiger le plan d'action de relance



Devant vous, une page blanche. Si vous posez à votre gauche l'état des lieux réalisés au chapitre 2, à votre droite les résultats de la réflexion sur la nouvelle façon d'offrir des services, et au-dessus, les directives de santé publiques évoquées au chapitre un, vous avez tous les éléments nécessaires pour rédiger le plan d'action pour la relance de votre organisme. Cette suggestion d'aménagement de votre espace de travail n'a d'autre but que vous faire réaliser que le plan d'action à rédiger est le document qui va vous permettre de définir les actions à poser pour passer de la situation actuelle (état des lieux), à la situation où vous souhaitez vous rendre (idées de l'équipe), tout en respectant certaines contraintes (les directives de santé publique). Voilà pourquoi nous insistions en début d'ouvrage, pour que vous suiviez le parcours que nous avons tracé pour vous.

Le reste de ce chapitre sera consacré à lister les points essentiels d'un plan d'action. Beaucoup d'entre vous les connaissent par cœur, alors n'hésitez pas à passer au chapitre suivant.

## 4.1 PLAN D'ACTION : POURQUOI FAIRE?

La rédaction d'un plan d'action peut sembler fastidieuse et inutile, et il serait tentant de ne pas le mettre par écrit. Grave erreur! Vous avez peut être une vision précise d'où vous partez et où vous allez, mais ça ne vous indique pas l'itinéraire. Peut être que d'autres membres de l'équipe n'ont pas une idée aussi précise que la vôtre. Et chacun aura sa préférence pour le trajet : l'un préférera les autoroutes, l'autre ne jurera que par les routes avec un paysage plaisant, etc. Peut être également que dans 3 semaines, avec beaucoup de tâches urgentes à faire, vous aurez davantage de difficulté à savoir où vous souhaitez aller et pourquoi. Finalement, dans 3 mois, vous n'êtes plus au point de départ, mais vous êtes toujours très loin du point d'arrivée, malgré tous les efforts fournis... en vain.

## 4.2 DES OBJECTIFS « SMART »

Un plan d'action synthétise en quelques pages les objectifs à atteindre et surtout les modalités pour l'atteindre. Pour cela, il est important de définir des objectifs « SMART ». Un objectif « SMART » est...

- **Spécifique** - Il décrit un comportement, une réalisation ou un résultat précis qui est observable.
- **Mesurable** - Il est quantifiable et comporte des indicateurs, ce qui permet de le mesurer.
- **Ambitieux** - Il amène un défi par rapport à ce qui se faisait jusqu'à maintenant
- **Réaliste** - Il est réalisable à l'aide des ressources disponibles.
- **Temporel** - Il énonce une date à laquelle l'objectif sera réalisé.

Considérez l'ajout d'un S final, pour « sens ». Ce dernier élément ne figure pas dans le modèle SMART habituel, mais il va vous amener ailleurs. Exemple : contacter l'ensemble des membres de l'organisme une fois par mois, peut être décliné en objectif « SMART », mais ne pas s'interroger sur le sens d'un tel objectif serait une erreur. Si c'est pour ne pas vous faire reprocher d'être restés inactifs par vos bailleurs de fonds, vous êtes passés à côté de quelque chose. Ce ne sont pas les besoins des membres que vous avez comblé, mais les vôtres. En revanche, si vous contactez chacun des membres pour vous assurer qu'ils vont bien et si ce n'est pas le cas, les soutenir dans la recherche de solutions, là, vous répondez aux besoins des membres.

Voici un exemple d'objectif « SMART » d'un centre de jour en santé mentale, qui aurait choisi de proposer des activités ouvertes à tous, sans inscription préalable, dans la limite des 7 premières personnes arrivées.

### **Objectif : trouver une façon simple de transmettre rapidement de l'information aux membres**

- *Créer un groupe Facebook privé (confidentialité préservée)*
  - Former le personnel pour qu'il sache comment alimenter le groupe et gérer les commentaires. Balise : le groupe Facebook ne doit pas devenir un lieu d'intervention (délai maximum : 20 juillet)
  - Expliquer aux membres l'intérêt de recourir à ce support de communication : il n'y a parfois qu'un seul employé, s'il doit s'absenter (symptômes du COVID, autres), les locaux seront fermés sans préavis pour une durée indéterminée. D'où l'importance de pouvoir informer rapidement tous les membres de cette fermeture, avant qu'ils se déplacent.
  - Former les membres volontaires pour utiliser ce moyen de communication pour :
    - Qu'ils deviennent membres du groupe, et répondre à leurs interrogations,
    - Qu'ils sélectionnent l'option « voir en premier » pour être sûrs que l'information va apparaître dans leur fil d'actualité,
    - Qu'ils pensent à vérifier les informations du groupe avant de se déplacer
    - Délai maximum : 31 juillet + créer régulièrement des publications pour rappeler de regarder les infos du groupe avant de se déplacer.
  - Alimenter le groupe avec une publication par jour : si pas d'info particulière à transmettre, publier un « bonne journée » chaleureux, initier une discussion sur une thématique, partager une citation ou un article intéressant, etc. (entrée en vigueur de ce moyen de communication : 31 juillet)
- *Faire la liste de tous ceux qui ne peuvent / veulent être membres du groupe Facebook et définir les modalités pour les rejoindre (courriel, téléphone) (délai maximum : 31 juillet).*

- Si le nombre excède 10 personnes, mise en application de la règle suivante : c'est aux membres qui n'ont pas rejoint le groupe privé Facebook, que revient la responsabilité d'appeler avant de se déplacer pour s'assurer que les bureaux seront ouverts.

Il manque un élément dans l'exemple ci-dessus : le nom de chaque personne impliquée dans chaque action (ex : qui forme qui?, qui alimente la page Facebook?, etc.). Pour le sens, il pourrait s'agir de faciliter le travail de l'équipe tout en préservant le fait que les membres peuvent venir sans s'inscrire au préalable.

L'exemple n'a pas vocation à être appliqué par tous les centres de jour, ni guider les pratiques des autres organisations. Il a juste servi à illustrer le propos. En d'autres termes, vous pouvez simplement mettre une affiche sur la porte des locaux pour dire qu'ils sont fermés, sans avoir cherché à en informer tous vos membres avant. C'est à chacun d'entre vous de définir quelle est la meilleure option possible pour tous dans votre contexte.

# 5 Communiquer le plan de relance à tous les publics

*Note : nous emploierons désormais les termes « plan de relance » et non « plan d'action de relance », pour alléger le propos.*

Avoir un plan de relance et ne pas l'expliquer aux différentes parties concernées serait un coup d'épée dans l'eau. Dans la phrase précédente, le mot « expliquer » a été choisi à dessein. Il ne s'agit pas de le transmettre, par courriel ou verbalement, mais bien d'entrer dans les détails de la vision sous-tendue par ce plan. Parce que c'est en ayant connaissance de celle-ci que le plan de relance va prendre tout son sens et va inciter tous les publics à se l'approprier, à comprendre pourquoi c'est important. Évidemment, le niveau de détail fourni sera différent pour chaque type de publics.

## 5.1 L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

Le premier public à qui présenter le plan d'action de relance final devrait être l'équipe de travail, puisqu'il s'agit des personnes qui vont l'appliquer. Prenez le temps de répondre à toutes les questions, suggestions. Si personne n'émet de questions, vous pourriez peut-être susciter la discussion : « pensez-vous que la mise en place de cet objectif va être bien accueillie par les membres? ». Prenez le temps également de rassurer quant au fait qu'un plan d'action est un guide, pas une prison : si les objectifs définis ne peuvent être atteints, ce sera l'occasion de les réinterroger. Nous y reviendrons au point 6.3.

## 5.2 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il est capital que le conseil d'administration valide le plan d'action de relance qui scelle les grandes orientations et les objectifs à atteindre au cours des prochains mois. Là encore, prenez le temps de l'expliquer en totalité, de répondre aux interrogations, de prendre note des remarques.

## 5.3 LES USAGERS DE VOS SERVICES

Présenter le plan de relance au complet ne serait pas d'un grand intérêt pour vos usagers. En revanche, expliquer les changements au niveau des activités et autres éléments qui touchent vos usagers sera beaucoup plus utile. C'est l'occasion d'approfondir un peu en expliquant le « pourquoi » en arrière de chaque mesure prise, car il peut aider à rendre la mesure plus acceptable. En langage parlé : ça va diminuer le chialage.

## 5.4 LA POPULATION EN GÉNÉRAL

Pourquoi ne pas afficher le plan de relance sur votre site web et créer une publication Facebook à ce sujet? Pensez à ces personnes qui ne connaissent pas encore votre organisme ou qui n'utilisent pas vos services pour le moment, mais qui le feront à l'avenir. Ou qui vous référeront quelqu'un. Un plan d'action dégage une image de professionnalisme, utilisez-la à votre avantage.

## 5.5 LES BAILLEURS DE FONDS

Libres à vous de définir si vous leur transmettez votre plan d'action de relance ou simplement les grandes lignes des implications au niveau de vos services (ex : services individuels maintenus à distance ou présentiel, service de groupes en présentiel suspendus jusqu'à nouvel ordre, organisation de webinaires en direct sur Facebook pour le volet information, etc.) .

## **5.6 LES PARTENAIRES**

Ils sont nombreux : organismes dont la mission est connexe à la vôtre, ou présents sur le même territoire, élus, regroupements, etc. Tous sont susceptibles de vous référer du public, autant qu'ils le fassent avec les bonnes informations (exemple : arrêter de vous référer des personnes pour participer à un groupe d'entraide si vous l'avez suspendu jusqu'à nouvel ordre). D'autre part, le fait de leur transmettre votre plan de relance va sûrement vous permettre de recevoir le leur en échange, et de découvrir des éléments auxquels vous n'aviez pas pensé mais que vous jugez pertinent de les intégrer à vos pratiques. Et même chose de leur côté. Pensez également aux médias locaux.

# 6 | Mettre en application le plan de relance et l'ajuster

## 6.1 SIMPLIFIER LA MISE EN APPLICATION

Réviser le calendrier prévu pour chacun des objectifs du plan de relance est une étape nécessaire. Avoir des objectifs est pertinent dans la mesure où ces objectifs sont traités par ordre de priorité. Nous aimerions tous retrouver le plus rapidement possible une forme de routine, et surtout des repères rassurants qui nous font tant défaut depuis des mois. Mais pour espérer y parvenir, il faut doser nos efforts, prévoir aussi des périodes d'acalmie entre deux objectifs à atteindre. En une phrase : ne cherchons pas à atteindre tous les objectifs à la fois, organisons un calendrier « human friendly », avec les objectifs étalés dans le temps.

Avoir recours à des objectifs « SMART » dans son plan de relance facilite la mise en application car les actions énoncées sont claires et concrètes, assignées à une ou plusieurs personnes, avec des délais. Chacun n'a plus qu'à prendre son agenda et noter les tâches à effectuer.

## 6.2 SIMPLIFIER LE SUIVI

Évidemment, tout n'est pas aussi simple. Certains objectifs vont nécessiter la mise au point d'une grille de suivi, de progression vis-à-vis de l'objectif. Et naturellement, créer ces documents prend du temps et de la réflexion. Compiler les résultats également. Il est primordial sur la feuille de suivi d'avoir un espace pour documenter les problématiques rencontrées dans son application, de même que les facilitateurs.

S'il ne serait d'aucune utilité d'avoir défini des objectifs sans en assurer le suivi, il serait également contre-productif d'avoir trop d'outils de suivi à renseigner, ou bien des outils de suivi demandant trop de temps à remplir. Si un objectif implique de rejoindre tous vos membres, nul besoin que chacun note dans l'outil combien de membres il/elle a rejoint dans son quart de travail ; la personne a simplement à transmettre la liste des membres qui restent à rejoindre à son/sa collègue. Et c'est seulement l'employé(e) qui terminera les appels qui viendra écrire que la tâche est complétée dans l'outil de suivi, avec la date et ses initiales.

## 6.3 MONITORER LA PROGRESSION

Puisque compiler les données prend du temps, nous recommandons d'inscrire cette tâche à votre agenda afin d'y consacrer tout le temps nécessaire. Monitorer la progression ne consiste pas à simplement constater ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Analyser les raisons est la clé.

En priorité, cherchons à comprendre ce qui ne fonctionne pas et surtout pourquoi ça ne fonctionne pas. Est-ce que des moyens simples peuvent être mis en place pour rectifier la situation? Est-ce que le délai de réalisation a été trop optimiste? A-t-on sous-évalué un élément (exemple : le téléphone sonne sans cesse, empêchant toute autre activité)? Quand les idées de solutions se tarissent, regardons du côté de ce qui fonctionne. Pourquoi ça fonctionne? Peut-on s'en inspirer pour l'appliquer à l'objectif en souffrance? La dernière étape va consister à reconsidérer l'objectif lui-même, le supprimer ou le modifier.

## **6.4 FAIRE PREUVE DE SOUPLESSE ET D'OUVERTURE**

Votre plan de relance est un guide, il ne doit pas devenir votre seul sujet de conversation en équipe. Oui, c'est important. Mais il y a... la vie aussi. Il y a des êtres humains éprouvés par le travail en première ligne, par le confinement, par toutes les incertitudes et absences de sens parfois engendrées par la pandémie. Soyons doux, faisons preuve d'ouverture d'esprit et de souplesse. Le plan de relance ne doit pas devenir une source de stress pour l'ensemble de l'organisation. Au contraire! Il est là pour que se mettent en place les changements nécessaires, de façon graduelle et nuancée, pour le bien être de tous.

Nous vous invitons aussi à être ouverts aux plans de relance des autres organisations. Il y aura peut être des façons de procéder auxquelles vous n'aviez pas songé, ou une façon de voir les choses qui va élargir votre perception. Vous pourrez tout à fait modifier votre propre plan en cours de route. Toutefois, ne cherchez pas à vous comparer à une autre organisation ; ce n'est pas un concours, c'est un plan de relance. Il n'a pas à être parfait et très ambitieux. Il devra en revanche être adapté à votre contexte pour être efficace.

## Conclusion

Nous espérons que ce guide vous aura apporté des éléments de réponse, et une méthodologie pour élaborer un plan de relance. Nous espérons surtout que vous vous portez bien et qu'en équipe, vous saurez faire preuve de résilience, et d'adaptation pour offrir le meilleur service possible à une population grandement en besoin de soutien psychologique et social, tout en visant le bien-être maximum de vos équipes. Sans elles, vouloir aider la population ne serait plus possible.

Ce guide a été rédigé dans des délais très courts. Il est naturellement perfectible, modifiable, etc. Nous comptons beaucoup sur vos retours d'informations pour l'améliorer, et il sera mis à jour en fonction des changements des directives de santé publique.

Bon courage à vous et à très bientôt pour le deuxième fascicule qui sera consacré à la gestion de la gouvernance et de la vie démocratique!



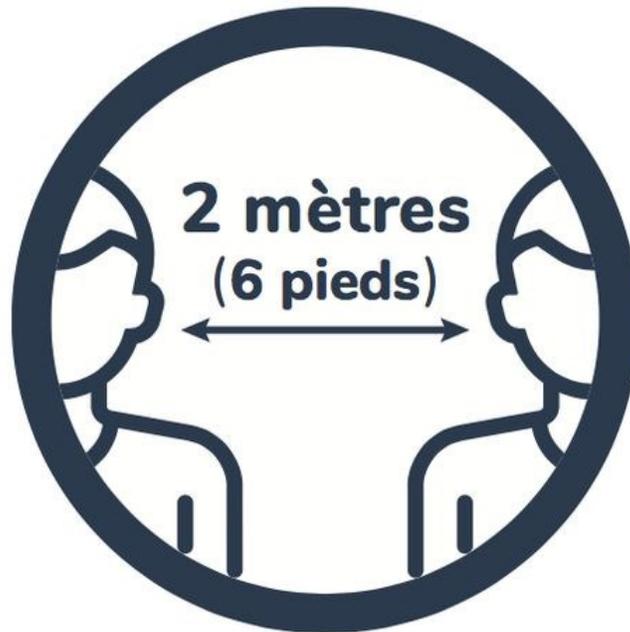
## Sommaire des annexes

Nous avons volontairement enlevé les numéros de page sur les affiches (annexes A à E, G et I) afin de vous permettre de les imprimer telles quelles pour les afficher dans vos locaux, si vous le souhaitez, sans la présence d'un numéro de page disgracieux ;-)

Annexe A - Affiche Distanciation sociale (1 page).....	36
Annexe B - Affiche Ascenseurs (1 page).....	37
Annexe C - Affiches Escaliers (1 page).....	38
Annexe D - Affiche Machine à café (1 page).....	39
Annexe E - Affiche Réfrigérateur (1 page).....	40
Annexe F - Article-entrevue Maxime Boucher, porte-parole de la CNESST (3 pages).....	41
Annexe G - Affiche Port du masque .....	44
Annexe H - Intervention au domicile d'une personne (2 pages).....	45
Annexe I - Note de service - commande EPI (1 page).....	47
Annexe J - Affiche lavage des mains (1 page).....	48
Annexe K - Questionnaire arrivée dans les locaux (3 pages) .....	49
Annexe L - Offre du SIT Mauricie et Recycle 3R Mauricie : vente de produits et ÉPI (1 page) .....	49

# AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.

---



**Gardez vos distances**



# AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.

## Ascenseur



## Priorité aux personnes à mobilité réduite



**Gardez vos distances**  
**Si la distanciation est impossible,**  
**une seule personne par ascenseur**



**Lavez vos mains**  
**à l'entrée**  
**et à la sortie**

# AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.

## Escaliers



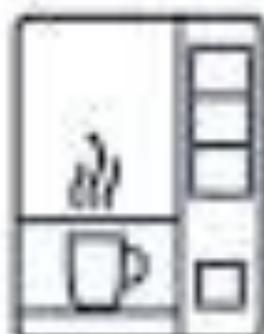
**Respectez le sens de la circulation,  
sauf en cas d'urgence**



**Une personne  
à la fois**

# AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.

---



**Machine  
à café**

---



**Une personne  
à la fois**



**Gardez cet équipement  
propre**



**Utilisez votre  
propre tasse**

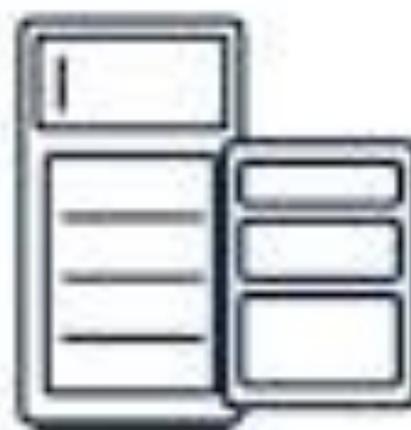


**Lavez vos mains avant  
et après l'utilisation**

# AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.

---

Privilégiez les sachets réfrigérants dans votre boîte à lunch plutôt que l'utilisation d'un réfrigérateur commun



Sinon,  
espacez les boîtes à lunch  
autant que possible  
et évitez qu'elles se touchent





## Le port du masque en milieu de travail sera-t-il obligatoire?



PHOTO EDOUARD PLANTE-FRÉCHETTE, LA PRESSE

Québec recommandera le port du masque dans certains lieux publics comme les transports en commun, mais la consigne ne semble pas claire en prévision du moment où la vie non confinée reprendra et que les travailleurs devront retourner à la tâche.

**Québec recommandera le port du masque dans certains lieux publics comme les transports en commun, mais qu'en sera-t-il en milieu de travail ? Dans les restaurants, sur les chantiers de construction, dans les écoles... est-ce que les travailleurs devront désormais arborer un couvre-visage quand la vie non confinée reprendra ? La réponse n'est pas si claire.**

Publié le 24 avril 2020 à 8h00



ÉMILIE BILODEAU  
LA PRESSE

## Annexe F

## Le port du masque en milieu de travail sera-t-il obligatoire?

Les policiers portent depuis mardi un masque chirurgical, des lunettes de protection et des gants lorsqu'ils patrouillent dans le métro de Montréal, selon une consigne émise par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Mais les travailleurs qui peuvent maintenir une distance de deux mètres avec les autres ne sont pas obligés de porter un couvre-visage. Même que leur employeur peut le leur interdire.

« C'est que présentement, les mesures pour se protéger du coronavirus, ce sont la distanciation [physique], les mesures d'hygiène et de nettoyage », explique Maxime Boucher, porte-parole de la CNESST.

À l'inverse, un employeur a le pouvoir d'obliger le port du masque à ses employés. Dans ce cas, il doit fournir l'équipement de protection.

**« Il ne faudrait toutefois pas que le masque devienne une distraction. L'employeur ne pourrait pas dire à ses employés de porter un masque et de laisser tomber la distanciation [physique]. »**

— Maxime Boucher, porte-parole de la CNESST

Katherine Lippel, professeure et titulaire de la Chaire de recherche du Canada en droit de la santé et de la sécurité du travail, est d'avis que le gouvernement devrait imposer le port du masque pour l'ensemble des travailleurs. Elle affirme que dans les magasins à grande surface et les épiceries qui demeurent ouverts pendant la crise sanitaire, les employés se font souvent interdire le port du masque.

« Les travailleurs ont tellement peu de pouvoir dans le contexte de la COVID-19. S'il y avait une obligation, ça enlèverait un poids sur les épaules des gens qui veulent le porter et qui se font dire qu'ils n'ont pas le droit », dit M<sup>me</sup> Lippel.

Dans les succursales de la Société des alcools, par exemple, les employés qui désirent porter un masque ne peuvent pas le faire. La Société d'État mise sur la distanciation physique et le lavage des mains. Linda Bouchard, porte-parole de la SAQ, affirme que la société suit de près les recommandations de la Santé publique et est prête à s'adapter advenant un changement de directive.

« Chez nous, la distanciation [physique], on s'assure qu'elle existe non seulement entre les clients eux-mêmes, mais entre les clients et les employés aussi. Il y a un nombre réduit de clients à la fois dans les magasins. Dans les files d'attente à l'extérieur, la distanciation est aussi respectée. »

Sur les chantiers, où la construction résidentielle a repris la fin de semaine dernière, les méthodes de travail ont déjà changé de façon radicale, souligne pour sa part François Simard, président-directeur général d'Équipe SST, une entreprise spécialisée en gestion de la santé-sécurité dans le domaine de la construction. Quand les ouvriers travaillent côte à côte, ils doivent enfiler un masque, des lunettes de protection et une visière.

« Tous les équipements de protection individuelle qu'on ajoute à un travailleur, ça ne facilite pas sa tâche. C'est un travail physiquement exigeant. Mais les gens sont conscients des risques associés à la COVID-19 », ajoute M. Simard.

#### « Une forte recommandation »

Le D<sup>r</sup> Horacio Arruda a annoncé jeudi, lors du point de presse quotidien du gouvernement, qu'il fera « une forte recommandation » concernant le port du masque

## Annexe F

Le port du masque en milieu de travail sera-t-il obligatoire?

« particulièrement quand les gens vont prendre les transports en commun puisqu'ils ne pourront pas respecter la distanciation de deux mètres ». Le directeur national de santé publique a confirmé qu'il ne s'agira pas d'une obligation. La recommandation sera accompagnée d'une méthode pour fabriquer soi-même des couvre-visage artisanaux.

© La Presse (2018) Inc. Tous droits réservés.

# Protégeons-nous contre la COVID-19



## Port du masque

### Pour qui ?

- Tout travailleur qui doit être physiquement à moins de 2 mètres d'une autre personne dans le cadre de son travail.



### Comment utiliser un masque ?



Mettez le masque en plaçant le bord rigide vers le haut.



Moulez le bord rigide du masque sur le nez.



Abaissez le bas du masque sous le menton.



Lavez-vous les mains **AVANT** et **APRÈS** l'utilisation.



Changez le masque s'il est humide, souillé, endommagé ou à la fin de votre quart de travail, ou selon les consignes de votre employeur.



Ne gardez pas le masque accroché à votre cou ou pendu à une oreille. Gardez-le sur votre visage et évitez de le toucher. Si vous touchez votre masque pendant que vous le portez, lavez-vous les mains.



Pour retirer le masque, saisissez uniquement les élastiques sans toucher le devant du masque.

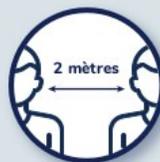


Jetez-le immédiatement après chaque utilisation dans une poubelle fermée.

### Le masque ne remplace pas :



le lavage des mains



la distanciation physique



l'isolement à la maison si vous êtes malade

**Matériel nécessaire:**

Placez dans un sac de plastique : 2 paires de gants; lingettes désinfectante; 1 grand sac ziploc;; 1 bouteille de gel désinfectant; 1 protection oculaire ou visière; 1 masque de procédure, un contenant non hermétique.

- ❖ Le port du masque de procédure et de la protection oculaire ou visière est obligatoire lors de contact avec les usagers

**Le jugement clinique s'applique toujours et en toute circonstance, afin d'assurer sa sécurité et celle de l'usager. De plus, les étapes peuvent être modifiées si elles respectent les mesures de PCI.**

**Lors de la prise de rendez-vous, demandez à l'usager d'installer une poubelle et une chaise dans l'entrée de son domicile, près de la porte et de s'assurer que les animaux sont dans une pièce fermée, s'il y a lieu.**

Une fois arrivé au domicile de l'usager, utilisez le coffre arrière de la voiture ou une banquette comme table de travail.

Téléphonez à l'usager pour l'informer de votre arrivée et lui demander d'ouvrir la porte de son domicile et de se tenir à une distance de 2 mètres de la porte. Se diriger vers le domicile.

1. <b>Nettoyez les mains</b> avec le gel antiseptique.
2. Installez le masque de procédure en plaçant les cordons au niveau des oreilles et en l'ajustant au niveau de son nez.
3. Mettre la visière ou la protection oculaire.
4. Refermez le coffre de la voiture.
5. Faire l'intervention ou la rencontre.
6. <b>Une fois l'intervention terminée : nettoyer ses mains</b> et rapporter la bouteille de gel antiseptique. ❖ <b>Il est possible de laisser le gel à la voiture et se désinfecter les mains au retour.</b>
7. Se rendre à sa voiture et ouvrir le coffre.
8. <b>Nettoyez les mains avec le gel antiseptique.</b> Enlevez le masque de procédure en enlevant les deux cordons en arrière des oreilles en même temps et le conserver dans un contenant <b>non hermétique.</b> ❖ <b>Chaque fois que vous devez toucher à l'extérieur du masque (pour l'ajuster lors de réutilisation) IL FAUT SE LAVER LES MAINS avec gel antiseptique.</b>
9. Enfilez les gants.
10. Enlevez la protection oculaire ou la visière et les nettoyer avec les lingettes désinfectantes, nettoyez également la bouteille gel antiseptique si elle a été apportée à l'intérieur;
11. Déposez la protection oculaire ou la visière sur un espace propre, retirez les gants;
12. <b>Nettoyez les mains</b> à nouveau avec le gel antiseptique
13. Déposez la protection oculaire ou la visière dans le sac Ziploc prévu à cet effet.
14. Fermer le sac de poubelle et <b>se laver les mains</b> avant d'entrer dans la voiture

Inspiré des travaux de Normand Vachon, Chef de service santé mentale de proximité et des services sociaux généraux zone centre.

**Matériel nécessaire:**

Placer dans un sac de plastique : 2 paires de gants; lingettes désinfectantes; 1 grand sac ziploc; 1 à 2 piqués jetables; 1 bouteille de gel désinfectant; 1 protection oculaire ou une visière; 2 masques de procédure. (un pour l'usager), un contenant **non hermétique** pour conserver le masque.

- ❖ Le port du masque de procédure et de protection oculaire ou visière est obligatoire lors de contact avec l'usager ou son environnement.

**Le jugement clinique s'applique toujours et en toute circonstance, afin d'assurer sa sécurité et celle de l'usager. De plus, les étapes peuvent être modifiées si elles respectent les mesures de PCI.**

**Lors de la prise de rendez-vous, demandez à l'usager d'installer une poubelle et une chaise dans l'entrée de son domicile, près de la porte et de s'assurer que les animaux sont dans une pièce fermée, s'il y a lieu.**

Une fois arrivé au domicile de l'usager, utilisez le coffre arrière de la voiture ou une banquette comme table de travail.

Téléphonez à l'usager pour l'informer de votre arrivée et lui demander d'ouvrir la porte de son domicile et de se tenir à une distance de 2 mètres de la porte. Se diriger vers le domicile.

1. <b>Nettoyez les mains</b> avec le gel antiseptique.
2. Installez le masque de procédure en plaçant les cordons au niveau des oreilles et l'ajuster au niveau de son nez.
3. Mettre la visière ou la protection oculaire.
4. Apportez tout le matériel nécessaire (ÉPI et matériel de soins)
5. Refermez le coffre de la voiture.
❖ <b>Les étapes précédentes peuvent être faites à l'intérieur du domicile.</b>
6. Remettez à l'usager un masque et lui demandez de s'éloigner de 2 mètres. En entrant, ne touchez à rien et déposez le sac contenant l'EPI.
7. Enfiler EPI. Placez un piqué bleu sur la chaise. Déposez la bouteille de gel antiseptique et le matériel, au besoin (si vous devez repartir avec des tubes de labo ou autres prélèvements).
8. Faire l'intervention.
9. Retirez l'EPI (gardez masque et protection oculaire) à l'endroit où vous avez procédé pour vous habiller. Jetez blouse et gants dans la poubelle de l'usager. <b>Nettoyer les mains avec le gel antiseptique.</b>
10. Se rendre à sa voiture et ouvrir le coffre. <b>Nettoyer les mains.</b>
11. Enlevez le masque de procédure en retirant les deux cordons en arrière des oreilles en même temps et le conserver dans un contenant <b>non hermétique.</b>
❖ <b>Chaque fois que vous devez toucher à l'extérieur du masque (pour l'ajuster lors d'une réutilisation) IL FAUT SE LAVER LES MAINS avec gel antiseptique par la suite</b>
12. Enfilez les gants.
13. Retirez et nettoyez la protection oculaire ou la visière avec une lingette désinfectante, et par la suite utilisez la lingette pour la bouteille de gel antiseptique.
14. Déposez les lunettes sur un espace propre. Retirez les gants.
15. <b>Nettoyez les mains</b> à nouveau avec le gel antiseptique
16. Déposez la protection oculaire ou la visière dans le sac Ziploc prévu à cet effet, le refermer et l'identifier à votre nom.
17. Fermez le sac de poubelle et <b>se laver les mains</b> avant d'entrer dans sa voiture.

Inspiré des travaux de Normand Vachon, Chef de service santé mentale de proximité et des services sociaux généraux zone centre.

## Note de service

DESTINATAIRES : À tous les partenaires  
EXPÉDITEUR : Christian Barrette, directeur adjoint de la logistique  
DATE : Le 21 avril 2020  
OBJET : **Nouveau processus de commandes et de livraison des équipements de protection individuelle (EPI) pour le COVID-19**

---

Afin de mieux répondre aux besoins de nos partenaires et de s'assurer d'une plus grande fluidité de nos mécanismes de distribution, nous avons revu nos processus de commandes et de livraisons des équipements de protection individuelle (EPI) pour le COVID-19.

Dans cette perspective, vous trouverez ci-joint le nouveau formulaire en format Excel que vous devrez compléter et l'acheminer à la même adresse courriel, soit le [04epicovidpartenaires@ssss.gouv.qc.ca](mailto:04epicovidpartenaires@ssss.gouv.qc.ca). Dorénavant, lorsque vous complétez celui-ci, il vous sera possible de demander les quantités par item (blouses, gants, lunettes, masques et visières) en fonction de votre besoin, tout en étant plus représentatif de chacune de vos réalités.

Vous devriez recevoir votre commande dans un délai de 72 heures en fonction des produits et quantités disponibles. Vous n'êtes pas sans savoir que la chaîne logistique mondiale pour ce type de produits est actuellement sous tension, et ce, dans certains cas, complètement interrompue. Par conséquent, la disponibilité de certains produits est variable et fluctue d'une journée à l'autre.

De plus, votre commande sera maintenant déposée dans une installation du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) de votre réseau local de services. Vous recevrez un courriel de confirmation qui vous précisera la date ainsi que l'endroit où vous pourrez récupérer votre commande.

Veuillez prendre note que si vous n'avez pas reçu de livraison de notre part dans les sept derniers jours, nous vous invitons à placer une nouvelle commande via le nouveau formulaire. Nous sommes désolés des inconvénients que cette situation pourrait engendrer.

Soyez assurés que nous faisons tout en notre pouvoir pour vous desservir à la hauteur de vos attentes.

# Le lavage des mains, simple et efficace !



**1** MOUILLER



**2** SAVONNER



**3** FROTTER DE 15  
À 20 SECONDES



**4** NETTOYER  
LES ONGLES



**5** RINCER



**6** SÉCHER



**7** FERMER AVEC  
LE PAPIER

Québec.ca



## QUESTIONNAIRE DES SYMPTÔMES COVID-19

Ce questionnaire vise à faire le triage des travailleurs avant leur entrée dans le milieu de travail permettant d'exclure ceux qui présentent des symptômes et qui ne sont pas des contacts d'un cas connu et suivi par la santé publique

Il est destiné aux milieux de travail prioritaires afin d'assurer le retrait des travailleurs à risque de présenter la COVID-19.

Un employé exclu par ce questionnaire doit contacter le **1-877-644-4545 pour les consignes à suivre** (consulter le site [quebec.ca](http://quebec.ca) pour les numéros de téléphones locaux). **Lors de l'appel, le travailleur doit préciser qu'il travaille dans un secteur prioritaire identifié par le gouvernement** (exemple : l'alimentation, les alumineries, etc.).

Ce questionnaire est à jour en date du 29 avril 2020.

UN SEUL DES SYMPTÔMES SUIVANTS JUSTIFIE UN RETRAIT IMMÉDIAT DU TRAVAIL (explications au verso)	
Avez-vous la sensation d'être fiévreux, d'avoir des frissons comme lors d'une grippe, ou une fièvre mesurée avec une température buccale égale ou supérieure à 38° C (100,4° F) ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Avez-vous de la toux ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Avez-vous de la difficulté à respirer ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non

UNE RÉPONSE OUI À AU MOINS DEUX DES TROIS QUESTIONS SUIVANTES (A-B-C) JUSTIFIE UN RETRAIT IMMÉDIAT DU TRAVAIL	
<b>A- Avez-vous un ou plusieurs des symptômes généraux suivants ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Fatigue intense nouvelle et inhabituelle sans raison évidente</li><li>Douleurs musculaires ou courbatures inhabituelles sans raison évidente</li><li>Tout mal de tête inhabituel (nouveau)</li><li>Perte d'appétit</li></ul>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
<b>B. Avez-vous eu de la diarrhée dans les 12 dernières heures</b>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
<b>C- Avez-vous eu un mal de gorge sans autre cause évidente</b>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non



## EXPLICATIONS

### **Fièvre :**

- Une fièvre intermittente, c'est-à-dire, qui part et revient, répond également à ce critère. Une mesure unique de la température égale ou supérieure à 38°C prise à la bouche répond également à ce critère.

### **De la toux :**

- De rares personnes, par exemple les fumeurs chroniques, peuvent présenter de la toux sur une base régulière. Une toux habituelle ne répond pas à ce critère, mais **toute modification de la toux**, par exemple son augmentation en fréquence ou l'apparition de crachats, répond à ce critère.

### **De la difficulté à respirer :**

- Certaines personnes, par exemple les asthmatiques, peuvent avoir des raisons propres à leur condition et non liées à la COVID-19 qui expliquent leurs difficultés à respirer. Toute difficulté à respirer autre que celles qui ont des causes évidentes autres répond à ce critère.

### **Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût :**

- Une perte d'odorat avec ou sans perte du goût répond à ce critère, qu'elle soit isolée ou combinée à d'autres symptômes.



## PRISE DE TEMPÉRATURE EN MILIEU DE TRAVAIL COMME OUTIL DE TRIAGE

***La prise de température*** comme unique outil de triage des travailleurs à l'entrée des établissements ***n'est pas recommandée.***

*Les médecins de santé au travail en santé publique privilégient le recours au questionnaire de triage basé sur les symptômes sans prise de température.*

*La prise de température n'est pas recommandée pour les raisons suivantes :*

- 1. La température fluctue chez les sujets atteints de la COVID-19, et les travailleurs se présentent à l'usine à différents stades de l'évolution de la maladie ;*
- 2. Plusieurs éléments peuvent fausser la lecture des résultats : prise d'antipyrétiques (ex. : acétaminophène), prise de boissons chaudes ou froides, variation diurne normale de la température du corps et prise de lecture de température dans des endroits dont la température ambiante n'est pas contrôlée ou est trop froide (à l'extérieur par exemple) ;*
- 3. Il y a risque de contamination du personnel responsable de la prise de température car cette tâche implique un contact rapproché avec les travailleurs ;*
- 4. Le personnel doit être formé à la prise de mesures afin d'obtenir une lecture fiable et reproductible ;*
- 5. La prise de mesures peut être longue à faire (temps de mesure exigé pour avoir une lecture fiable de la température, temps pour nettoyer le matériel, etc.) ;*
- 6. Il y a risque d'attroupement ou de formation d'une ligne d'attente lors de la prise de température.*

*Si des entreprises veulent recourir quand même à la prise de température, il faudra joindre un questionnaire de triage des travailleurs avant le début du travail. Le cas échéant :*

- Une mesure unique de la température égale ou supérieure à 38°C justifie le retrait immédiat et un appel du travailleur au 1-877-644-4545 (ou numéro local) ;*
- Une formation sera nécessaire sur les sujets suivants : nettoyage du matériel utilisé, prise de température fiable, protection adéquate (masque de procédure, gants et visière) pour la ou les personnes désignées à cette tâche.*

# UNE COLLABORATION DU SIT MAURICIE ET DE RECYCLE 3R MAURICIE

## Vente de produits et d'équipements de protection.

\*Produits approuvés et répondant aux normes de Santé Canada.\*



Visière : 6.50\$ l'unité



Masque : 0.85\$ l'unité



Gel nettoyant pour les mains  
Tube : 90 ml pour 3.50\$  
Distributeur 500 ml : 8.99\$ l'unité



Présentoir



Désinfectant pour les mains pompe incluse  
4 litres : 50.00\$ l'unité



Nettoyant et désinfectant tout usage  
4 litres : 27.99\$ l'unité



Bouteilles : 2.00\$ l'unité

**Pour acheter et encourager une entreprise d'économie sociale de la région, communiquez avec :  
Geneviève Gauthier, Alexandre Provost  
Alain Levasseur  
418-365-2070**



# Bibliographie

- « À quoi ressembleront les bureaux dans le monde d'après le confinement? », Baptiste Ricard-Châtelain, *Le Soleil*, 13 mai 2020.
- Préconisations nationales relatives au déconfinement des GEM, ouvrage collectif, France.
- Maladie à Coronavirus (COVID-19) Nettoyage et désinfection des espaces publics, Gouvernement du Canada, 20 avril 2020.
- Recommandations intérimaires concernant les organismes communautaires, INSPQ, 29 mars 2020.
- Documents en lien avec la rencontre TROC, PSOC et Santé publique du 13 mai 2020 :
  - Documents soutien psychosocial
  - Documents normes, procédures et trousse
- Maladie à coronavirus (COVID-19) : symptômes et traitements, Gouvernement du Canada.
- Désinfectants pour surfaces dures et désinfectants pur les mains (COVID-19) : Liste de désinfectants dont l'utilisation contre la COVID-19 a été prouvée, Gouvernement du Canada, mis à jour régulièrement.
- Mesures de prévention dans un contexte de pandémie d'influenza à l'intention des employeurs et travailleurs du Québec, CSST et Santé et services sociaux Québec, 2007 (L'INSPQ réfère à ce document)
- Trousse COVID-19, CNESST, 2020.
- COVID-19 : Mesures de prévention en milieu de travail, INSPQ, 5 avril 2020.
- COVID-19 : port d'un couvre-visage par la population générale, INSPQ, 7 avril 2020.
- COVID-19 (SARS-CoV-2) : Recommandations intérimaires pour la protection des travailleurs avec maladies chroniques, INSPQ, 22 avril 2020.
- Recommandations concernant la réduction des risques psychosociaux du travail en contexte de pandémie - Covid-19, INSPQ, 29 avril 2020.
- COVID-19 (SARS-CoV-2) : Recommandations intérimaires pour la protection des travailleurs immunosupprimés, INSPQ, 22 avril 2020.

## Pour aller + loin

### GÉNÉRAL

- La boîte à outils du COSME : 3 guides sur le télétravail, l'intervention à distance, etc.
- Les publications de l'INSPQ dont COVID-19 : la résilience et la cohésion sociale des communautés pour favoriser la santé mentale et le bien-être, INSPQ, 18 pages, 29 mai 2020.
- Les affiches du gouvernement provincial



**POUR CRÉER VOS AFFICHES PERSONNALISÉES**

- pour des icônes et pictogrammes libres de droit ou à faible coût
- Autant que possible, utilisez des affiches déjà toutes faites pour gagner du temps!

**RI, RTF, CENTRES D'HÉBERGEMENT**

- Lettre du sous-ministre Yvan Gendron relative aux visites et sorties dans les différents milieux d'hébergement, 11 mai 2020.
- Recommandations intérimaires concernant les organismes communautaires: mesures supplémentaires de prévention, plus spécifiques aux organismes qui offrent de l'hébergement, INSPQ, 31 mars 2020.

**SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL**

- Organiser le télétravail : on protège aussi sa santé mentale, Gouvernement du Québec, 14 avril 2020.

**INTERVENTION DE CRISE ET COVID-19**

- Mesures préventives dédiées aux intervenantes et intervenants du service d'intervention de crise dans le milieu 24/7, Gouvernement du Québec, 2 avril 2020.

**Crédits photographiques**

- Image de couverture : Drew Rae, Pexels
- Icônes au fil des pages : Noun Project, © Aybige, © Brandy Bora, © Karan, © PopocornArts, © Shashank Singh.