



Introduction

La communication et la formation sont essentielles pour aider à prévenir la propagation de la COVID-19. Les travailleurs ont « droit à l'information » concernant les dangers possibles en milieu de travail, notamment les risques de transmission de la COVID-19 et les manières de se protéger et de protéger les autres. Les clients ont besoin d'instructions pour comprendre ce qui est attendu d'eux lorsqu'ils visitent votre milieu de travail. Voici quelques recommandations sur l'information à communiquer, et comment le faire, au sujet de la COVID-19.

Adaptez la communication et la formation à votre milieu de travail.

- Utilisez des formats et des termes accessibles qui conviennent à vos employés et à vos clients, de manière à ce qu'ils comprennent l'information reçue.
- Il existe de nombreuses méthodes de communication pour vous assurer de joindre votre public :
 - apprentissage en ligne, séances de formation, discussions sur la sécurité et réunions de chantier;
 - pendant la prise de rendez-vous du client (en ligne ou par téléphone);
 - sites Web, applications, textos, courriels, médias sociaux, blogues, etc.;
 - listes postales, bulletins, journaux locaux;
 - panneaux et infographiques;
 - marquages au sol et barrières indiquant où les gens peuvent marcher et attendre;
 - diaporamas électroniques;
 - rappels verbaux par les superviseurs et le personnel.
- Choisissez des endroits visibles comme l'entrée principale, la réception ou la salle d'attente, les salles de repos, les babillards, les salles de bain et à proximité des distributeurs de désinfectant pour les mains.
- Indiquez clairement le mobilier, l'équipement et les installations qui ne sont pas accessibles.

Formez vos travailleurs sur la COVID-19, notamment :

- ce qu'est la COVID-19 et quels en sont les [symptômes](#);
- comment, quand et pourquoi subir un test de [dépistage](#);
- la marche à suivre si eux ou un client se sentent malades ou pourraient avoir été exposés au coronavirus;
- les [risques de transmission](#), y compris ceux propres à votre milieu de travail et à vos activités;
- le [plan de sécurité relatif à la COVID-19](#) de votre milieu de travail;
- comment [se protéger et protéger les autres](#) en adoptant plusieurs niveaux de [mesures de maîtrise de la COVID-19](#) ainsi que des [mesures de prévention individuelles](#);
- les processus, procédures et politiques de travail qui ont été adoptés ou mis à jour à cause de la COVID-19 (p. ex. congés de maladie, soins familiaux, télétravail, mesures d'[adaptation](#) pour les travailleurs qui présentent un [risque élevé](#));
- comment mettre, porter et entretenir un [masque facial](#) et tout autre équipement de protection individuelle (EPI) obligatoire;
- comment utiliser sans danger les produits chimiques de nettoyage et de désinfection (p. ex. consignes de sécurité des fabricants, Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail [[SIMDUT](#)]);
- comment s'informer sur la COVID-19 auprès de [sources fiables](#);
- les bienfaits de la [vaccination](#);
- les [droits et responsabilités des travailleurs](#) pendant la pandémie (il importe de souligner que les [droits et responsabilités](#) préexistants et le [système de responsabilité interne](#) continuent de s'appliquer);
- comment gérer les conflits avec les personnes qui ne respectent pas les mesures de protection;
- comment accéder à du soutien et à des ressources en matière de bien-être et de [santé mentale](#), par exemple le Programme d'aide des employés (PAE);
- comment accéder aux [ressources de soutien financier](#) offertes par le gouvernement.

Visitez les pages « [COVID-19 : Planification en santé et sécurité pour les employeurs](#) » et « [Prévention de la COVID-19 chez les travailleurs](#) » pour obtenir plus de détails sur les éléments pouvant être inclus dans l'orientation et la formation des travailleurs.

Assurez-vous aussi d'informer vos clients et visiteurs au sujet de la COVID-19 et des mesures prises par votre milieu de travail face à la pandémie.

- Rappelez-leur de suivre les précautions relatives à la COVID-19, comme le port du masque, le maintien de l'éloignement physique et le lavage des mains.
- Avertissez-les que vos politiques, produits et services pourraient avoir changé ou être différents de ceux attendus à cause de la COVID-19.
- Rappelez-leur d'être respectueux envers vos travailleurs, les autres clients et leur environnement (p. ex. jeter leurs



masques et lingettes usés aux bons endroits).

- Songez à préparer un document d'information sur la COVID-19 dont les clients devront prendre connaissance avant de réserver des services ou de se présenter à un rendez-vous.
- Collaborez avec les fournisseurs de services externes (p. ex. entrepreneurs spécialisés, livreurs de fournitures, inspecteurs chargés de l'application de la réglementation) pour aider à appliquer leurs précautions relatives à la COVID-19.

À mesure que la pandémie continue d'évoluer :

- tenez-vous au courant des exigences juridiques en vigueur et de la situation concernant les ressources auprès des [autorités de santé publique](#) locales et des [organismes de réglementation de la santé et de la sécurité au travail](#);
- continuez de passer en revue votre matériel de communication et de formation, vos pratiques professionnelles et vos politiques organisationnelles;
- surveillez la conformité et répétez les communications et les formations aussi souvent que nécessaire;
- encouragez les travailleurs à faire part de leurs préoccupations concernant la COVID-19 à leur employeur, à leur superviseur, à leur comité de santé et sécurité au travail ou leur représentant en la matière, ou à leur syndicat, le cas échéant;
- distribuez à vos travailleurs une [lettre pour les travailleurs des services essentiels](#), au besoin;
- soyez disponible pour répondre aux [questions fréquemment posées](#) et offrez du soutien aux travailleurs et aux clients.

Si vous êtes en crise ou si vous connaissez quelqu'un en crise, communiquez avec votre centre hospitalier local, composez le 911 immédiatement ou communiquez avec un [centre d'appels d'urgence de votre région](#).



Il est important de prévoir des ressources et des mesures de soutien en santé mentale pour tous les travailleurs, y compris l'accès à un programme d'aide aux employés, le cas échéant.

Pour en savoir plus sur la COVID-19, consultez le site de l'[Agence de la santé publique du Canada](#).

Il convient de noter que la présente fiche de conseils n'aborde que certains changements pouvant être faits par les organisations au cours d'une pandémie. Adaptez la présente liste en ajoutant vos propres pratiques et politiques exemplaires pour répondre aux besoins particuliers de votre organisation.

Avis de non-responsabilité : Comme les renseignements sur la santé et la sécurité au travail sont appelés à changer rapidement, il est recommandé de consulter les autorités locales de santé publique pour obtenir des directives régionales précises. Ces renseignements ne remplacent pas les avis médicaux ou les obligations prévues par la loi en matière de santé et de sécurité. Bien que tous les efforts soient faits pour assurer que les renseignements sont exacts, complets et à jour, le CCHST n'offre aucune garantie et ne s'engage aucunement à cet effet. Le CCHST ne saurait être tenu responsable de toute perte, réclamation ou revendication pouvant résulter, directement ou indirectement, de l'utilisation de ces renseignements ou des conséquences de leur utilisation.