



Introduction

Ce document est destiné aux employeurs qui fournissent des services aux personnes sans domicile fixe, y compris les refuges d'urgence, les sans-abri non hébergés, les campements, les logements de transition et autres situations temporaires. Il donne un aperçu des mesures de contrôle recommandées pour aider à réduire le risque d'exposition à la COVID-19 sur le lieu de travail. Elles peuvent également aider les travailleurs, les bénévoles, les clients et les visiteurs à comprendre les responsabilités du secteur pour les protéger de la propagation de la COVID-19.

Dans tous les cas, il faut suivre les conseils des [autorités locales de santé publique](#) et de [l'organisme de réglementation de la SST de votre province ou de votre territoire](#). Coopérez avec les inspecteurs pour faciliter leurs activités d'inspection en toute sécurité.

Consultez également les orientations actuelles de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC), en particulier son « Lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services aux personnes en situation d'itinérance (dans le contexte de la COVID-19) ». Des associations telles que l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance (ACMFI), le Canadian Network for the Health and Housing of People Experiencing Homelessness et les organismes communautaires locaux fournissent également une multitude de ressources d'information sur la COVID-19.

Pour connaître les pratiques générales de prévention de la COVID-19, tant pour les employeurs que pour les travailleurs, consultez les [ressources du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail \(CCHST\) sur la COVID-19](#), y compris les documents « [Protégez-vous et protégez les autres contre la COVID-19](#) », « [COVID-19 : Planification en santé et sécurité pour les employeurs](#) » et « [Prévention de la COVID-19 chez les travailleurs](#) ».

Maintenez les précautions et les accommodements existants pour les groupes marginalisés et vulnérables (femmes, jeunes, LGBTQ2+, Autochtones, personnes de santé fragile ou souffrant d'un problème de santé mentale ou d'une toxicomanie, etc.) dans la mesure du possible.

Respectez vos obligations légales en matière de santé et de sécurité au travail en déployant tous les efforts possibles dans les circonstances pour protéger la santé et la sécurité de vos travailleurs.

Considérez les risques

Chaque lieu de travail est unique. Les employeurs doivent effectuer une [évaluation des risques](#) en lien avec la COVID-19 pour leur lieu de travail, les rôles professionnels et les activités (tâches habituelles et interactions en personne). Parmi les exemples de services à évaluer, citons l'accueil et la réception des clients, l'hébergement de nuit, les installations d'hygiène, la préparation et la distribution de nourriture, la blanchisserie, les soins médicaux, l'isolement et la quarantaine, la consultation psychologique, la sécurité, les services d'aide mobiles, les voyages et le transport, le ramassage et la livraison de fournitures et les activités de maintenance.

Le risque de [transmission de la COVID-19](#) est accru par la proximité (moins de deux mètres) et les interactions en personne (conversations à distance rapprochée, contacts physiques), la production de gouttelettes respiratoires (en parlant, en toussant, en éternuant, en chantant, en criant et lors d'activités fatigantes qui augmentent la fréquence respiratoire), les espaces clos ou bondés mal ventilés, les pratiques ou installations d'hygiène personnelle inadéquates et les surfaces contaminées (vecteurs passifs). Le risque de transmission augmente encore lorsque plusieurs de ces facteurs de risque sont présents dans un même contexte.

Une fois les risques déterminés et évalués, l'employeur doit mettre en œuvre des mesures de [contrôle des dangers](#) appropriées en utilisant la [hiérarchie des contrôles](#) (c'est-à-dire l'élimination, la substitution, les mesures d'ingénierie, les mesures administratives, l'équipement de protection individuelle), y compris de multiples [mesures de prévention](#) individuelles dans une approche multidimensionnelle. Envisagez de mettre en œuvre un plan de sécurité sur le lieu de travail afin de déterminer les risques en lien avec la COVID-19 et de mettre en place des solutions pour les enrayer. Le plan doit aborder autant d'aspects que possible par ordre de priorité.

Lors de la mise en œuvre de nouvelles mesures de contrôle de la COVID-19, évaluez les conséquences possibles sur les infrastructures et les activités existantes, ainsi que sur la sécurité des travailleurs ou des clients. Assurez-vous que vous ne créez pas de nouveaux risques sur le lieu de travail. Mettez à jour les politiques et procédures existantes, si nécessaire, pour y intégrer les mesures de contrôle de la COVID-19 et de réduction des risques en lien avec celle-ci. Évaluez en continu l'efficacité des contrôles et apportez des modifications si nécessaire.

Voici des exemples de questions qui peuvent être posées pour vous aider à déterminer les facteurs de risque de la COVID-19 et les contrôles appropriés pour votre lieu de travail :

- Quels sont les principales zones de travail, les rôles professionnels et les activités habituelles?



- Où et quand les travailleurs interagissent-ils entre eux et avec d'autres personnes pendant le travail?
- Les interactions sont-elles effectuées à une distance physique rapprochée? Ont-ils besoin d'être proches pour effectuer certaines tâches professionnelles (c'est-à-dire quand l'éloignement physique est impossible à maintenir)? Le risque de transmission augmente avec des contacts étroits et fréquents.
- Quelle est la durée des interactions? Les données indiquent que la propagation est plus probable en cas de contact prolongé.
- Le lieu de travail est-il bondé? Le risque de propagation augmente lorsque les gens se rassemblent.
- Les travailleurs restent-ils à un seul poste de travail? Est-ce qu'ils se déplacent dans le bâtiment, vers d'autres lieux de travail, dans des résidences privées ou des campements?
- Les travailleurs utilisent-ils des transports collectifs ou des véhicules de l'entreprise? Transportent-ils des clients?
- Existe-t-il des systèmes de ventilation et de refroidissement intérieurs? La ventilation intérieure est-elle adéquate? Une mauvaise ventilation dans les espaces fermés peut entraîner l'accumulation de particules virales.
- Les gens ont-ils facilement accès à des installations d'hygiène personnelle (par exemple, des toilettes, de l'eau courante, du savon et du désinfectant pour les mains)?
- Comment sont utilisés les équipements et les outils sur le lieu de travail? Sont-ils partagés entre les personnes?
- À quelle fréquence, avec quelle méthode et à quel moment les surfaces et les objets sont-ils nettoyés et désinfectés? Les produits désinfectants sélectionnés ont-ils été évalués quant à leur efficacité contre la COVID-19 et quant aux risques chimiques potentiels pour les travailleurs et les clients?
- Les gens ont-ils les connaissances et les ressources dont ils ont besoin pour se protéger et protéger les autres de la propagation de la COVID-19?
- Les barrières linguistiques peuvent-elles influencer sur la capacité des travailleurs et des clients à comprendre et à suivre les mesures de contrôle de la transmission?
- Existe-t-il des facteurs sociaux qui pourraient rendre les mesures de contrôle plus difficiles à mettre en œuvre?
- Êtes-vous capable d'évaluer si une personne peut être malade ou avoir été exposée, et de prendre rapidement les mesures appropriées?
- Les politiques en matière de congé de maladie sont-elles adéquates pour permettre l'isolement et la mise en quarantaine des travailleurs?

Mesures de contrôle

Élimination (y compris la substitution)

Ces types de contrôles éliminent les expositions à la COVID-19 (sur le lieu de travail) :

- Les travailleurs dont les tâches peuvent être effectuées à distance devraient travailler à domicile, comme le personnel de bureau et de soutien qui ne participe pas directement aux activités sur le site.
- Utilisez les technologies de communication à distance, comme la vidéoconférence ou la téléconférence, dans la mesure du possible.
- Il se peut que certains services soient temporairement indisponibles s'ils ne peuvent être effectués en toute sécurité (par exemple, les activités sociales en groupe à l'intérieur).

Mesures d'ingénierie

Ces types de contrôles utilisent l'infrastructure physique pour réduire l'exposition sur le lieu de travail. Celle-ci doit être bien conçue et bien entretenue pour qu'ils soient efficaces.

Barrières physiques

- Installez des barrières de taille et de position appropriées lorsqu'il n'est pas toujours possible de maintenir un éloignement physique d'au moins deux mètres entre les personnes, par exemple entre la réception et le client, les éviers des toilettes, les tables de repas et les couchettes.
- Les barrières doivent bloquer les gouttelettes respiratoires, s'étendre au-dessus de la tête et permettre à la personne de se déplacer librement et en toute sécurité dans sa zone fermée. Reportez-vous aux conseils de santé publique locaux pour obtenir des instructions détaillées sur la conception et l'installation des barrières.
- Utilisez du plexiglas, des rideaux en plastique ou d'autres matériaux imperméables qui sont durables et faciles à nettoyer et à désinfecter.
- Guidez le trafic piétonnier et les files d'attente à l'aide de barrières de voies, chaque voie étant espacée de manière à ce que les individus soient séparés d'au moins deux mètres dans toutes les directions.

Ventilation

Une mauvaise ventilation a été liée aux éclosons de COVID-19 en permettant l'accumulation et la transmission d'aérosols contenant des virus dans les espaces intérieurs. La ventilation continue des espaces intérieurs permet de diluer et de remplacer l'air potentiellement contaminé. Vous devez vous assurer que :



- Tout travail en intérieur est effectué dans un espace bien ventilé.
- Un expert agréé en chauffage, ventilation et climatisation (CVC) est consulté avant d'effectuer toute modification physique ou de réglage.
- Les exigences existantes en matière de qualité de l'air intérieur sont respectées.
- L'air vicié de l'intérieur et de l'habitacle du véhicule n'est pas continuellement remis en circulation, car il peut contribuer à une accumulation accrue de particules virales.
- Les ventilateurs d'extraction sont entièrement fonctionnels, fonctionnent à leur capacité maximale et restent allumés.
- Les ventilateurs de circulation d'air ou de refroidissement ne dirigent pas le flux d'air d'une personne à une autre. Dirigez les ventilateurs vers des coins ou des murs inoccupés situés au-dessus de la tête des gens. Évitez les réglages à haute vitesse. Les ventilateurs de plafond doivent également fonctionner à faible vitesse et dans le sens inverse du flux afin que l'air soit tiré vers le plafond.
- D'autres moyens peuvent être utilisés pour aider à garder les espaces de travail au frais, comme éteindre les équipements générant de la chaleur lorsqu'ils ne sont pas utilisés ou autoriser moins de personnes à se trouver dans des espaces fermés en même temps.

Pour en savoir plus sur la ventilation, veuillez consulter le site Web du gouvernement du Canada « [COVID-19 : Guide de ventilation des espaces intérieurs pendant la pandémie](#) » et le document du CCHST intitulé « [Fiches de conseils sur la COVID-19 : Ventilation intérieure](#) ».

Autres mesures d'ingénierie

- Installez un nombre suffisant de postes de lavage des mains et de distributeurs de désinfectant pour les mains afin de garantir un accès facile à toutes les personnes qui entrent sur le lieu de travail et dans les espaces clients.
- S'il n'y a pas d'installations de plomberie, fournissez un récipient d'eau à bec et un bassin de récupération, avec de l'eau, du savon et des serviettes en papier.
- Si l'accès illimité aux produits d'hygiène à base d'alcool suscite des inquiétudes, envisagez de donner des récipients individuels aux travailleurs ou de fournir des lingettes désinfectantes en remplacement.
- Réduisez le nombre de points de contact nécessaires pour accéder aux bâtiments et aux services :
 - Remplacez les poignées de porte rondes par des poignées et des plaques de poussée qui peuvent être actionnées avec les poignets ou les coudes. Installez des portes automatiques ou maintenez ouvertes les portes qui ne sont pas coupe-feu. Veillez à ne pas créer de nouveaux risques (trébuchement ou incendie).
 - Installez un système d'éclairage automatique, des robinets d'eau, des distributeurs de désinfectant, des leviers de chasse d'eau, des distributeurs de serviettes en papier et des poubelles sans contact.
 - Utilisez des méthodes de paiement de factures sans contact, comme l'utilisation de cartes de débit ou de crédit, le paiement par téléphone cellulaire ou les virements électroniques.
 - Utilisez des méthodes sans contact pour que les travailleurs puissent pointer leur arrivée, comme les cartes clés électroniques, la messagerie et les courriels ou l'appel nominal par un superviseur.
- Remplacez les surfaces molles (moquettes, sièges) par des surfaces dures (carrelage, bois, métal, plastique) plus faciles à nettoyer et à désinfecter.
- Réaffectez l'utilisation des salles pour offrir plus d'espace. Utilisez des salles plus grandes et bien ventilées ou des espaces extérieurs (si le temps le permet) pour les réunions, les pauses et les activités de groupe. Réorganisez ou supprimez les postes de travail et les meubles supplémentaires ou bloquez-en l'accès.
- Envisagez de fermer ou de limiter les zones intérieures de restauration assise pour les clients, tout en développant les aires extérieures avec des sièges bien espacés.
- Dans les dortoirs collectifs, disposez les couchettes de manière à ce que les têtes des clients soient distantes d'au moins deux mètres, orientées tête-bêche ou décalées. Le nombre de couchettes devra peut-être être réduit. Celles-ci pourraient devoir être déplacées, ou d'autres zones de couchage pourraient devoir être installées. L'utilisation de lits superposés n'est pas recommandée.
- Interdisez aux personnes de pénétrer dans les zones où elles ne travaillent pas ou auxquelles elles n'ont pas besoin d'avoir accès (ne s'applique pas aux situations d'urgence). Sécurisez les portes et les portails si nécessaire.



- Établissez des voies piétonnes à sens unique dans les couloirs et les escaliers afin de limiter au maximum la possibilité que les personnes se croisent.
- Utilisez des panneaux et des marquages au sol (espacés d'au moins deux mètres dans toutes les directions) pour indiquer où les gens doivent se tenir et marcher.
- Si possible, envisagez de marquer des zones dans les espaces extérieurs où les gens se rassemblent pendant de longues périodes. Espacez les zones d'au moins deux mètres et assurez-vous qu'elles sont suffisamment grandes pour une utilisation pratique. Utilisez des matériaux résistants aux intempéries pour marquer les limites de la zone (par exemple, des piquets peints, de la corde, du ruban de signalisation). Cela pourrait contribuer à réduire la surpopulation dans les campements extérieurs et les cours des abris communautaires.

Mesures administratives

Ces types de contrôles réduisent les risques par le biais de politiques, de procédures et de formations. Ils reposent sur la gestion et la conformité du personnel pour être pleinement efficaces.

Plan de sécurité en lien avec la COVID-19

Un plan de sécurité écrit pour la COVID-19 peut être exigé par la loi par la province ou le territoire où vous exercez vos activités. Il peut être nécessaire de l'afficher et de le rendre disponible à la demande d'un inspecteur. Reportez-vous aux autorités de votre province ou de votre territoire pour obtenir des instructions sur les éléments à inclure dans le plan.

Il est recommandé que le plan :

- Soit propre à l'infrastructure, aux activités et aux rôles professionnels du lieu de travail.
- Liste tous les contrôles mis en œuvre pour protéger les travailleurs et les visiteurs.
- Indique comment répondre aux cas suspects ou confirmés de COVID-19.
- Décrit la procédure à suivre si une personne atteinte de la COVID-19 nécessite des premiers soins d'urgence.
- Souligne ce qu'il faut faire si un grand nombre de travailleurs doivent être mis en isolement, mis en quarantaine ou ont besoin de soins médicaux, comme le service de transport du personnel et le remplacement pour les travailleurs absents.
- Soit mis en œuvre et maintenu par un administrateur ou un comité désigné.
- Soit évalué et mis à jour fréquemment pour se conformer à l'évolution des exigences en lien avec la pandémie.
- Soit communiqué aux superviseurs et aux travailleurs dans le cadre de leur formation.

Processus de dépistage

- Le dépistage passif repose sur l'autosurveillance des travailleurs. Ils doivent avertir leur employeur s'ils se sentent malades ou s'ils ont peut-être été exposés au COVID-19. Pour les clients et les autres personnes, l'auto-évaluation peut prendre la forme d'un avis affiché sur la porte, d'un message téléphonique automatisé ou d'un site Web répertoriant les symptômes et les restrictions d'accès.
- Le dépistage actif exige que l'employeur pose aux travailleurs des questions sur les symptômes et les événements d'exposition potentiels avant chaque quart de travail. Pour les clients et autres personnes, le dépistage actif peut être effectué par un travailleur posté à l'entrée du refuge, ou par téléphone.
- Utilisez une [liste de contrôle](#) du CCHST, de votre autorité locale de santé publique ou d'un organisme communautaire.
- Le dépistage doit être effectué pour tous les travailleurs, bénévoles, clients, visiteurs, entrepreneurs, inspecteurs ou autres personnes susceptibles d'entrer sur le lieu de travail. Présélectionnez également les participants avant leur participation à des programmes et services individuels ou de groupe.
- Enregistrez les noms, les informations de contact, les heures et les lieux. Assurez-vous que les [renseignements personnels](#) sont protégés et qu'ils sont stockés et supprimés de manière sûre et sécurisée. Sur demande, fournissez les informations aux autorités locales de santé publique pour les aider dans leurs efforts de [recherche des contacts](#).
- Faites le dépistage d'une exposition potentielle à la COVID-19 au cours des 14 derniers jours :
 - Voyages récents (internationaux ou nationaux)



- Contact avec une personne ayant reçu un résultat positif de test de dépistage de la COVID-19
- Éclotions dans une collectivité
- Faites un dépistage des [symptômes les plus courants de la COVID-19](#).
- Si c'est possible, envisagez de mettre en place un [test de dépistage rapide et régulier](#) pour tous les travailleurs et clients comme mesure de dépistage actif supplémentaire. Réfléchissez à la manière dont vous allez [gérer la réponse](#) à un résultat de test de dépistage rapide.
- Pour les clients qui attendent plus longtemps les résultats des tests de laboratoire, établissez des aires d'isolement séparées si possible, ou un lieu d'enregistrement quotidien avec des instructions pour éviter tout contact avec d'autres personnes et les installations jusqu'à ce que le résultat de leur test soit connu.
- Envisagez de promouvoir l'utilisation de l'application nationale [Alerte COVID](#).

Que faire si une personne est symptomatique ou a été exposée à la COVID-19?

- Si un **travailleur** ou une **autre personne** sur le lieu de travail est identifié comme symptomatique ou a été potentiellement exposé à la COVID-19 :
 - Composez le **911** si les symptômes mettent la vie en danger.
 - Demandez-lui de porter un masque (de préférence un respirateur ou un masque médical s'il n'est pas disponible, ils devraient porter un masque non médical bien construit et bien ajusté).
 - Ne permettez pas aux travailleurs symptomatiques de poursuivre leurs tâches.
 - Faites tout votre possible pour les isoler avant de les renvoyer à la maison.
 - Pour réduire la propagation dans la communauté, découragez-les d'utiliser les transports en commun, le taxi ou le covoiturage.
 - Suggérez au travailleur de rester chez lui (ou de rentrer chez lui) et de communiquer avec son fournisseur de soins de santé ou les autorités locales de santé publique s'il présente des symptômes ou si ceux-ci s'aggravent.
 - Nettoyez et désinfectez toutes les surfaces que les personnes identifiées ont touchées.
- Si un **client** présente des symptômes ou a été potentiellement exposé à la COVID-19, prenez les précautions supplémentaires suivantes :
 - Ne lui permettez pas d'entrer dans le refuge, ou de continuer à utiliser les installations communes s'il y vit déjà.
 - Il doit être isolé ou mis en quarantaine dans un lieu séparé. Livrez-lui les repas et les fournitures nécessaires.
 - Évaluez quotidiennement l'état de santé du client et ayez un plan si un transfert vers un établissement médical est nécessaire.
 - Si votre refuge n'a pas les moyens de fournir des zones d'isolement séparées, entrez en contact avec les organismes affiliés de la collectivité (les agences de santé publique, les centres civiques et communautaires, les installations récréatives, les organisations confessionnelles, les hôtels et les agences d'unités modulaires) pour trouver un logement ou pour transférer en toute sécurité le client vers un centre d'isolement et de traitement.
 - Prévoyez un entreposage et un transport sécurisés des effets personnels si le client doit être isolé ou relogé.
- Établissez des procédures pour communiquer avec les autorités locales de santé publique pour obtenir des conseils supplémentaires en cas de cas positif de COVID-19.
- Si le cas est lié au travail et concerne un travailleur, des notifications supplémentaires peuvent être requises. Communiquez avec [l'organisme de réglementation de la SST](#) de votre province ou de votre territoire et [la commission des accidents du travail](#) connexe pour de l'orientation. Remplissez un rapport d'incident et commencez une enquête.

Éloignement physique

- Mettez en œuvre une politique d'éloignement physique à l'intérieur et à l'extérieur et assurez-vous qu'elle est respectée.



- Faites en sorte que les interactions en personne essentielles soient **peu nombreuses, brèves** et à la **plus grande distance** possible (au moins deux mètres).
- S'il y a un grand nombre de travailleurs ou plusieurs quarts de travail, envisagez de mettre en place un système de **cohorte** (équipes désignées de travailleurs et de bénévoles). Établissez un horaire pour que la cohorte puisse travailler, assister à des réunions ou des formations et prendre des pauses ensemble. Ne permettez pas aux cohortes de se mélanger. L'utilisation de cohortes réduit le risque de transmission de la COVID-19 et facilite la recherche des contacts si un cas positif est découvert sur le lieu de travail.
- Les travailleurs doivent réduire au minimum les interactions en personne non essentielles avec des personnes extérieures à leur foyer immédiat ou à leur cohorte de travail.
- Encouragez ces derniers et les volontaires à ne travailler que sur un seul site.
- Les tâches professionnelles qui obligent les travailleurs à être en contact étroit avec d'autres personnes et leurs biens doivent être modifiées, si possible. Si les travailleurs doivent fournir des soins directs aux clients (à moins de deux mètres), l'autorité locale de santé publique peut fournir des conseils sur l'équipement de protection individuelle (EPI) qu'il peut être nécessaire de porter.
- Limitez le nombre de personnes réunies en même temps, à l'intérieur et à l'extérieur. Ne dépassez pas les limites d'occupation des bâtiments et des pièces fixées par votre province ou votre territoire. Désignez un travailleur pour contrôler les entrées et surveiller les niveaux d'occupation.
- Envisagez de limiter le temps pendant lequel chaque client peut utiliser l'installation par jour, afin de servir un plus grand nombre de clients et de réduire le temps d'exposition potentiel.
- Découragez les travailleurs de se rassembler et de s'entasser pendant les pauses et les changements de quart, y compris dans les aires de pause extérieures et les abris contre les intempéries. Il faut également décourager les réunions après le travail.
- Demandez aux clients de rester dans les zones qui leur sont assignées et de ne pas errer dans la structure ou de ne pas rendre visite à d'autres clients.
- Si des activités de groupe ont lieu, faites-les avec le plus petit nombre de participants possible. Envisagez une prestation de services plus fréquente pour aider à maintenir l'éloignement. Prévoyez des horaires réservés aux groupes plus vulnérables, comme les personnes âgées.
- Découragez les contacts physiques directs tels que les embrassades et les poignées de main.
- Pour les services mobiles d'aide : Ne laissez pas de clients entrer dans votre véhicule. Évitez d'entrer dans le logement du client (bâtiment, véhicule, tente ou autre abri temporaire). Fournissez des services à l'extérieur ou sous un abri ouvert si possible. Aménagez une aire d'attente. Préparez les produits, puis distribuez-les de manière à réduire les contacts.
- Découragez l'utilisation des transports en commun, du covoiturage et des services en lien avec ce dernier.
- Prévoyez la façon dont les gens maintiendront l'éloignement physique pendant l'évacuation ou la mise à l'abri en cas d'urgence. Il peut y avoir des exceptions aux directives d'éloignement; par exemple, lors de l'administration de premiers soins ou de secours d'urgence.
- Pour les visites essentielles de services spécialisés (travail social, santé mentale, pharmacie, toxicomanie, réduction des méfaits, garde d'enfants, police, intervention médicale, etc.), aménagez une salle ou un espace et laissez-y le moins de meubles possible.
- Limitez ou reportez les visites sur votre lieu de travail par des entrepreneurs et des fournisseurs externes.
- Les méthodes de livraison des marchandises peuvent varier selon le fournisseur. Planifiez des livraisons importantes pendant les heures de travail lorsqu'il y a moins de travailleurs et de clients présents ou prenez des dispositions pour le ramassage à l'auto.

Bonnes pratiques d'hygiène

- Encouragez une [hygiène fréquente des mains](#) pour toutes les personnes qui entrent sur le lieu de travail.
Quand : avant et après le quart de travail, en touchant les objets partagés, en utilisant les équipements et les outils, en touchant le masque facial, en mettant et en enlevant l'EPI, en manipulant les aliments, en utilisant les toilettes, etc.
Comment : se laver à l'eau et au savon pendant au moins 20 secondes ou, à défaut, utiliser un désinfectant pour les mains (à base d'alcool à plus de 60 %). Si les mains sont visiblement sales, il faut les laver avec de l'eau et du savon.



- Certains clients peuvent avoir besoin d'une supervision supplémentaire et d'une aide à l'hygiène (par exemple, les enfants).
- Fournissez des produits d'hygiène de base tels que des masques et du savon pour les mains.
- Découragez les activités qui amènent les gens à émettre des microgouttelettes qui peuvent voyager sur de longues distances (chanter, crier, scander des slogans).
- Ne permettez pas aux travailleurs de partager l'EPI, les uniformes, les masques ou les ustensiles de cuisine et la verrerie de la cantine.
- Découragez le partage d'objets personnels tels que les téléphones portables, les briquets et les bouteilles d'eau.
- Ne fournissez pas de services collectifs de restauration ou de boissons. Si vous fournissez un service de distribution d'aliments, proposez des plats à emporter préemballés ou une livraison sans contact.
- Limitez l'utilisation des articles difficiles à nettoyer et à désinfecter sans les abîmer (par exemple, les livres et les magazines, les peluches pour enfants), ou confiez-les à un seul utilisateur ou groupe de ménages pour la durée de leur visite. La mise en quarantaine de certains articles peut être nécessaire entre les utilisateurs afin de laisser le temps aux particules virales de devenir inactives (au moins 24 heures à 14 jours selon le matériau). Contactez votre autorité locale de santé publique pour obtenir des conseils supplémentaires.
- Fournissez un service de blanchisserie pour les uniformes ou exigez que les travailleurs portent des uniformes ou des vêtements fraîchement nettoyés pour chaque quart. Les vêtements doivent être mis dans un sac et lavés après chaque quart.
- Si vous êtes responsable du linge des clients, veillez à ce que les draps et les vêtements soient lavés fréquemment. Veillez à ce que les articles donnés soient lavés et manipulés le moins possible avant d'être distribués.
- Ne secouez pas le linge sale. Utilisez des gants jetables et lavez-vous les mains après avoir manipulé le linge. Nettoyez et désinfectez les paniers à linge et les poubelles.
- Supprimez les aires communes d'entreposage des manteaux. S'ils n'ont pas de casiers ou de bureaux, fournissez des bacs ou des sacs scellés aux travailleurs pour qu'ils puissent ranger leurs articles personnels, leurs chaussures et leurs vêtements.
- Fournissez aux clients des bacs propres pour ranger leurs objets personnels.

Nettoyage et désinfection

- Assurez-vous que tous les désinfectants utilisés sont efficaces contre la COVID-19. Consultez le guide de Santé Canada sur les [désinfectants pour surfaces dures et les désinfectants pour les mains](#). Vérifiez que les produits sélectionnés ont un numéro d'identification du médicament (DIN) de Santé Canada.
- Suivez les instructions du fabricant du produit pour une manipulation sécuritaire et une utilisation efficace. Portez l'EPI si nécessaire.
- Élaborez un programme de nettoyage et de désinfection, avec des calendriers et des listes de vérification pour chaque aire de travail et de visite.
- Nettoyez les espaces partagés par les travailleurs (bureau, salle à manger, toilettes, etc.) au moins une fois par jour.
- Les installations pour les clients doivent être nettoyées aussi souvent que possible et entre les utilisateurs. Tenez compte du nombre d'utilisateurs et du risque de transmission lors de la planification du calendrier.
- Veillez à ce que les toilettes et les douches publiques (si elles sont ouvertes) soient nettoyées plus fréquemment, disposent d'eau courante et sont pourvues de savon, de serviettes en papier et d'une poubelle sans contact recouverte de plastique.
- Les objets et surfaces fréquemment touchés et partagés doivent être désinfectés plusieurs fois par jour. Si les objets doivent être partagés, nettoyez et désinfectez-les entre chaque utilisateur.
- Rappelez aux travailleurs de nettoyer et de désinfecter également les appareils personnels tels que les téléphones portables.
- Nettoyez et désinfectez les véhicules de l'entreprise entre les utilisateurs (clés, volant, levier de vitesse, commandes, aérations, ceintures, sièges, poignées de porte intérieures et extérieures, etc.)
- Si un prestataire de services externe doit se rendre sur place (par exemple, pour des travaux de construction



ou de réparation), nettoyez et désinfectez sa zone de travail avant et après sa visite.

- Consultez la fiche de conseils du CCHST « [Nettoyage et désinfection](#) » pour obtenir des conseils supplémentaires et des exemples d'objets et de surfaces.

Communication et formation

- Utilisez des formats accessibles (écrits, infographiques, verbaux) et un langage adapté au public afin de vous assurer qu'il peut comprendre les instructions.
- Utilisez de multiples plates-formes de communication comme des affiches, des dépliants, des rappels verbaux, des textes, des sites Web et des médias sociaux, etc. pour atteindre des groupes démographiques variés de clients.
- Communiquez les informations suivantes aux populations vulnérables :
 - Les changements dans les horaires, les services et les politiques des abris habituels et des services d'aide.
 - Les mises à jour sur les éclosions dans leur communauté.
 - Comment éviter l'exposition à la COVID-19 et prévenir sa propagation.
 - Comment accéder aux centres de dépistage rapide et de vaccination, aux centres d'hébergement, aux services, aux sites d'injection sûrs, à la nourriture et aux fournitures, aux consultations psychologiques et aux soins médicaux.
 - Comment accéder aux [programmes d'aide financière du gouvernement](#).
- Aidez les clients à comprendre que des mesures de protection sont nécessaires et que leur expérience peut être différente de celle à laquelle ils sont habitués. Rappelez-leur d'être respectueux envers les travailleurs et les autres clients. Communiquez ce qui est autorisé et les conséquences du non-respect des règles.
- Formez tous les travailleurs à propos de la COVID-19, y compris sur les éléments suivants :
 - Les pratiques et politiques de travail nouvelles et actualisées.
 - Ce qu'est la COVID-19 et les [symptômes](#) courants connexes.
 - La procédure à suivre s'ils se sentent malades ou s'ils ont été exposés.
 - La façon dont le virus se propage.
 - Comment se protéger et protéger les autres en mettant en place des contrôles multiples des risques et des [mesures préventives individuelles](#).
 - Comment porter, manipuler et entretenir correctement l'EPI et leur masque.
 - Comment utiliser en toute sécurité les produits chimiques de nettoyage et de désinfection (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail [SIMDUT](#)).
 - Comment se tenir informé sur la COVID-19 en utilisant des [sources fiables](#).
 - Les avantages de la [vaccination](#).
- Surveillez la conformité et répétez la communication et la formation aussi souvent que nécessaire.
- Encouragez les travailleurs à signaler tout problème lié à la COVID-19 à leur employeur, à leur superviseur, au comité ou au représentant de santé et de sécurité, ou au syndicat s'il est présent.
- Assurez-vous que les responsables et les superviseurs comprennent les risques, les mesures de contrôle et les politiques. Ils doivent se tenir au courant des exigences légales en vigueur à mesure que la situation de pandémie évolue.
- Avant leur visite, communiquez avec les prestataires de services externes au sujet de vos contrôles de COVID-19 et travaillez également avec ces services pour les aider à prendre leurs précautions en lien avec le virus.

Politiques en matière de ressources humaines

- Mettez en place une politique de port du **masque** :
 - Respectez les exigences en matière de port du masque de votre agence de santé publique locale et de votre province ou territoire. Envisagez d'exiger le port du masque à tout moment, sauf pour manger, boire ou se doucher.
 - Assurez-vous que le port d'un masque ne crée pas de nouveaux risques tels que l'emmêlement



(équipement en mouvement) ou l'inflammabilité (flamme nue ou étincelles).

- Les masques non médicaux sont utiles pour réduire la propagation de la COVID-19. Cependant, ils ne sont pas considérés comme EPI, car ils ne répondent pas aux normes de test et de certification réglementées. Continuez à utiliser l'EPI pour les risques et les urgences existants en matière de sécurité au travail, conformément à la législation en vigueur.
- Mettez à jour votre [programme de lutte contre la chaleur](#), car le port d'un masque peut augmenter le stress physiologique lors de tâches nécessitant des efforts importants.
- Les masques doivent être bien conçus, bien ajustés et portés correctement.
- La qualité des masques disponibles chez les détaillants est très variable. Envisagez de fournir aux travailleurs des masques à usage unique appropriés ou des masques non médicaux en tissu réutilisable.
- Consultez les documents du CCHST « [Obtiens les faits sur les masques](#) » et de l'ASPC [Utilisation du masque contre la COVID-19 : Conseils aux collectivités](#) pour de plus amples informations et conseils.
- Modifiez les horaires des quarts de travail pour soutenir à la fois les activités habituelles et les mesures de contrôle de la COVID-19 :
 - Pour réduire le temps d'exposition quotidien potentiel de chaque travailleur, réduisez la durée des longs quarts (par exemple, 10 heures et plus) ou affectez-les à des tâches qui ne sont pas en contact avec les clients.
 - Décalez les heures d'arrivée, de départ et de pause des travailleurs afin d'éviter la proximité et les mélanges.
 - Prévoyez suffisamment de temps tout au long du quart pour que les travailleurs puissent accomplir leurs tâches habituelles en toute sécurité, tout en respectant les exigences en matière d'éloignement physique, d'hygiène personnelle et de nettoyage-désinfection (par exemple, sans se précipiter ni prendre de raccourcis).
 - Pensez à prévoir des heures supplémentaires pour le nettoyage et la désinfection en profondeur.
 - Ajustez les effectifs quotidiens pour avoir le moins de personnes possible sur le lieu de travail (ou dans chaque zone du lieu de travail), tout en veillant à ce que les tâches puissent être effectuées en toute sécurité. Cela peut s'avérer difficile si les besoins en services augmentent.
 - S'il y a moins de travailleurs disponibles, assurez-vous que les rôles essentiels tels que les superviseurs formés et les membres de l'équipe de premiers secours ou d'intervention d'urgence sont présents à chaque quart. Assurez-vous que les travailleurs sont formés pour travailler en toute sécurité, y compris lorsqu'ils exécutent les tâches d'autrui.
- Adoptez des politiques de congés flexibles qui permettent aux travailleurs malades de rester à la maison :
 - Expliquez avec fermeté que les travailleurs malades ne doivent pas se rendre au travail.
 - Élaborez une procédure permettant aux travailleurs malades d'avertir immédiatement leur superviseur.
 - Apportez un soutien aux travailleurs qui sont en congé de maladie.
 - Ne pénalisez pas les travailleurs qui doivent prendre un congé pour s'isoler ou se mettre en quarantaine.
 - Accordez des avances sur les futurs congés de maladie ou envisagez de permettre aux travailleurs de se donner mutuellement des congés de maladie.
 - Fournissez des informations sur les [ressources gouvernementales de soutien économique](#).
- Tenez compte des travailleurs qui pourraient avoir besoin d'une [mesure d'adaptation](#) (par exemple, ceux qui présentent un [risque plus élevé](#) de présenter une forme plus grave de la maladie ou des complications en contractant la COVID-19 en raison de conditions médicales existantes).
- Fournissez un soutien et des ressources en matière de [santé mentale](#).



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.