



Prestataires de services aux personnes en situation d'itinérance

Cette fiche de conseils s'adresse aux travailleurs (employés et bénévoles) qui fournissent des services aux personnes en situation d'itinérance qui vivent dans des campements, des refuges d'urgence, des logements de transition et d'autres lieux temporaires.

COMMENT VOUS PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES CONTRE LA COVID-19

Travailleurs

- Informez-vous, préparez-vous et suivez les directives de santé publique :
 - Consultez des sources d'information fiables, comme l'Agence de la santé publique du Canada (www.canada.ca/le-coronavirus) et votre autorité locale en matière de santé publique.
- Surveillez votre état de santé pour détecter les symptômes de la COVID-19. Si vous avez des symptômes ou si vous vous sentez malade :
 - Restez à la maison, loin des autres.
 - Communiquez avec votre professionnel de la santé ou l'autorité locale en matière de santé publique et suivez leurs conseils.
- Si vous tombez malade au travail :
 - Isolez-vous des autres.
 - Avisez votre supérieur hiérarchique que vous rentrez chez vous.
 - Évitez les transports en commun dans la mesure du possible.
- Suivez les conseils de l'autorité locale en matière de santé publique, si vous avez été en contact avec une personne qui a la COVID-19 ou qui est soupçonnée de l'avoir.
- Si vous présentez un risque accru de tomber gravement malade, limitez le temps que vous passez en dehors de votre domicile dans la collectivité et évitez les foules autant que possible.
- Gardez une distance physique de deux mètres par rapport aux autres lorsque vous êtes à l'extérieur de votre domicile.
- Observez de bonnes pratiques d'hygiène :
 - Lavez-vous souvent les mains à l'eau et au savon pendant au moins 20 secondes ou utilisez un désinfectant pour les mains à base d'alcool contenant au moins 60 % d'alcool.
 - Ne touchez pas votre visage sans d'abord vous être lavé les mains;
 - Toussez ou éternuez dans le pli de votre bras ou dans un mouchoir.
- Suivez les conseils de l'autorité locale en matière de santé publique, du gouvernement local ou de votre employeur concernant l'utilisation d'un masque non médical au travail. Le port d'un masque non médical ou d'un couvre-visage est recommandé lorsque vous ne pouvez pas vous tenir à deux mètres des autres, en particulier dans les lieux très fréquentés.
- Nettoyez et désinfectez fréquemment les surfaces souvent touchées et les objets partagés.
- Ne partagez pas d'objets personnels, d'équipement de protection individuelle (EPI) ou d'outils



Prestataires de services aux personnes en situation d'itinérance

de travail qui sont à votre usage exclusif.

Gestionnaires

Incitez activement les travailleurs malades à rester chez eux :

- Utilisez un questionnaire de dépistage d'un organisme de santé publique et rappelez aux travailleurs qu'ils doivent rester chez eux s'ils présentent des symptômes de COVID-19, même si ces symptômes sont légers.
- Adoptez une politique de présence flexible pour permettre aux travailleurs de rester à la maison s'ils sont malades ou s'ils doivent s'occuper d'une personne malade dans leur famille.

Encouragez les pratiques saines et les mesures de prévention :

- Installez des affiches pour rappeler aux gens de suivre ces pratiques et d'appliquer ces mesures. Assurez-vous que les affiches sont adaptées à l'âge, aux capacités, au niveau de lecture et aux préférences linguistiques des personnes à qui elles s'adressent.
- Ajoutez des postes de désinfection des mains faciles d'accès pour tous, y compris les personnes handicapées.
- Encouragez les travailleurs à nettoyer et à désinfecter plus souvent leur environnement de travail personnel et fournissez-leur le matériel nécessaire.
- Faites la promotion de l'éloignement physique de deux mètres et mettez en place des barrières physiques (p. ex. panneaux en plexiglas) dans les endroits où cette distance ne peut pas être respectée.
- Intégrez votre comité ou votre représentant en matière de santé et de sécurité à vos démarches pour évaluer les risques sur les lieux de travail et pour établir l'EPI et les formations nécessaires.

Respectez les obligations en matière de santé et de sécurité au travail :

- Suivez toutes les directives fédérales, provinciales et municipales en matière de santé et de sécurité qui s'appliquent à vos services et activités.
 - Par exemple : Agence de la santé publique du Canada (ASPC) - Lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services aux personnes en situation d'itinérance (dans le contexte de la COVID-19) <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/document-orientation/itinerance.html>.
- Prenez toutes les mesures raisonnablement possibles, dans les circonstances, pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs et des clients en fournissant l'information, la formation et l'EPI appropriés et en prenant des mesures d'assainissement et de désinfection adéquates.
- Procédez à une identification des dangers et à une évaluation des risques liés à vos installations et services afin de décider où et comment vous mettrez les mesures de protection en place.
- Consultez votre unité locale de santé publique si vous avez besoin de recommandations concernant certains locaux ou certains sites.
- Mettez en place une politique de protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement. Les clients peuvent réagir de manière agressive aux nouvelles mesures de



Prestataires de services aux personnes en situation d'itinérance

Politiques et procédures générales

- Collaborez avec l'autorité locale en matière de santé publique et le gouvernement local pour déterminer les changements à apporter aux aides, ressources et procédures déjà en place.
- Communiquez les changements, qu'il s'agisse de nouvelles pratiques, de nouvelles politiques ou de réductions de services qui auront des effets sur vos clients. Fournissez de l'information par des moyens facilement accessibles à vos clients.
- Aidez vos clients à comprendre que les mesures de protection et les réductions de services sont nécessaires, et que leur expérience peut être différente de celle à laquelle ils sont habitués. Demandez-leur de faire preuve de considération à l'égard des employés, des bénévoles et des autres clients.
- Maintenez les précautions et les accommodements existants pour les groupes marginalisés et vulnérables (femmes, jeunes, LGBTQ2S+, Autochtones, personnes de santé fragile ou souffrant d'un problème de santé mentale ou d'une toxicomanie, etc.) dans la mesure du possible.
- Préparez-vous à une possible augmentation de la demande de services, qui exigerait du personnel et des fournitures supplémentaires et une coordination accrue avec les partenaires dans la collectivité.
- Intégrez les précautions contre la COVID-19 dans les interventions d'urgence ou de premiers secours.
- Surveillez l'apparition de signes ou de symptômes de la COVID-19 chez tous les travailleurs, clients et visiteurs.
- Tenez des registres de présence et conservez les coordonnées de toutes les personnes qui entrent dans vos installations, au cas où il faudrait procéder à une recherche des contacts. Cela inclut tous les employés, les bénévoles, les clients, les visiteurs et les entrepreneurs.
- Réduisez le plus possible les entassements de personnes, les possibilités de contacts et les expositions prolongées aux autres.
- Augmentez les taux de ventilation et le retour d'air frais, lorsque cela est possible.
- Installez des affiches pour rappeler aux gens de pratiquer l'éloignement physique, de se laver les mains et de respecter l'étiquette respiratoire.
- Découragez les poignées de main et autres contacts physiques sociaux.
- Découragez les activités qui amènent les gens à émettre des microgouttelettes (chanter, crier, scander des slogans).
- Contrôlez les flux de déplacements à pied, en désignant des portes d'entrée et des portes de sortie.
- Guidez les déplacements à pied à l'aide de marquages au sol, de flèches directionnelles, d'affiches et de barrières de corde.
- Installez des barrières physiques comme des protections en plastique transparent et des barrières d'éloignement, s'il y a lieu, là où les travailleurs interagissent avec les clients et les visiteurs.
- Limitez le nombre de personnes réunies en même temps, à l'intérieur et à l'extérieur. Respectez les restrictions fixées par votre province ou territoire. Désignez un travailleur pour contrôler les entrées et le nombre de personnes.
- Demandez aux clients de rester dans les zones qui leur sont assignées et de ne pas se promener dans vos installations.
- 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. Il se pourrait que vous deviez réduire le nombre de couchettes. Il se peut aussi que vous deviez déplacer les couchettes ou modifier l'utilisation de certains dortoirs. Vous pouvez installer des barrières de protection, comme des écrans en plexiglas ou des rideaux, entre les couchettes. N'utilisez pas de lits superposés.
- Envisagez de limiter le temps d'utilisation quotidien de vos installations par chaque client, afin de servir un plus grand nombre de clients.
- Fermez les aires non essentielles ou limitez-en l'accès. S'il le faut et si vous pouvez le faire de manière sécuritaire, installez des affiches et verrouillez les portes et les portails.
- Installez des postes de lavage ou d'assainissement des mains aux entrées et aux sorties, ainsi que dans l'ensemble de vos installations.
- Certains clients peuvent avoir besoin d'une surveillance supplémentaire et d'une aide en matière d'hygiène.
- Si l'accès illimité aux produits à base d'alcool dans les stations suscite des inquiétudes, envisagez de distribuer des bouteilles de produits aux travailleurs ou de leur fournir des lingettes désinfectantes en remplacement.
- Réduisez le nombre de surfaces qui doivent être touchées pour accéder aux bâtiments et aux services.
- Demandez aux gens de ne toucher qu'aux objets qu'ils utilisent.
- Utilisez si possible des robinets, des chasses d'eau, des sèche-mains, des portes et des poubelles sans contact.



Prestataires de services aux personnes en situation d'itinérance

Équipement de protection individuelle (EPI)

- Continuez à utiliser l'EPI prévu dans les situations de risques et d'urgences de sécurité au travail, conformément aux lois applicables et aux directives de votre employeur.
- Exemples de situations où l'EPI peut être considéré pour la protection contre la COVID-19 :
 - port de gants et d'autres articles (EPI) recommandés dans les instructions de travail ou la fiche de sécurité d'un produit chimique;
 - port de gants jetables lors du nettoyage de sang ou de liquides organiques;
 - circonstances où les autorités sanitaires locales le recommandent ou l'exigent.
- Si les travailleurs doivent porter de l'EPI, donnez-leur la formation nécessaire pour qu'ils sachent comment porter, utiliser, enlever et entretenir l'EPI, et en comprendre les limites.
- Nettoyez et désinfectez tout EPI partagé avant de le porter.
- Lavez-vous les mains avant de porter l'EPI et après l'avoir retiré.

Masques non médicaux ou couvre-visage

- Suivez les recommandations de votre agence de santé publique ou de toute autre autorité en matière de masques. Notez que les gens peuvent choisir de porter un masque sans que ce soit obligatoire.
- Le masque ne doit pas être porté par une personne qui ne peut pas le retirer sans assistance (p. ex. en raison de son âge ou de ses capacités).
- Portez le masque correctement, en vous assurant que votre nez et votre bouche sont couverts. Ne touchez pas le masque lorsque vous le portez.
- Sachez que les masques non médicaux ont des limites, et qu'ils peuvent accroître le risque d'infection s'ils sont utilisés ou éliminés incorrectement.
- Changez votre masque s'il est mouillé ou sale. Vous pouvez apporter un deuxième masque dans un sac en papier, une enveloppe ou un récipient propre qui n'emprisonne pas l'humidité. Conservez les masques souillés réutilisables dans un sac ou un récipient distinct. Ne touchez pas l'extérieur du masque lorsque vous l'enlevez, et lavez-vous les mains lorsque vous avez terminé.
- Envisagez d'utiliser un masque transparent ou un écran facial, dans la mesure du possible, pour les clients qui pourraient avoir besoin de voir votre bouche.
- Ne laissez pas le masque constituer un danger pour l'exécution de certaines activités, comme celles qui impliquent l'utilisation de machines ou de pièces d'équipement mobiles dans lesquelles le masque pourrait se retrouver coincé.

Ressources humaines

- Si vous prévoyez d'apporter des changements aux politiques et aux mesures de dépistage, prévenez-en les travailleurs.
- Tous les jours, enregistrez et évaluez tous les travailleurs, bénévoles et clients à leur arrivée en utilisant les critères de dépistage préparés par une autorité en matière de santé publique. Isolez toute personne qui présente des symptômes et, le cas échéant, procédez à une évaluation complémentaire.
- Demandez aux travailleurs et aux bénévoles de ne pas aller travailler dans d'autres installations.
- Ajustez les horaires des travailleurs pour tenir compte de tout changement nécessaire.
- S'il y a moins de travailleurs disponibles, assurez-vous que les personnes responsables des services essentiels, comme les superviseurs qualifiés et les responsables des premiers secours ou des interventions d'urgence, sont toujours présentes.
- Assurez-vous que les travailleurs sont formés pour travailler en sécurité, y compris lorsqu'ils s'acquittent des tâches de leurs collègues.
- Réduisez les contacts à leur strict minimum lors de l'enregistrement. Demandez au superviseur d'enregistrer les personnes (ou fournissez des stylos distincts), ou demandez aux travailleurs d'envoyer un texto à leur superviseur. Nettoyez le matériel d'enregistrement entre chaque utilisateur.
- Soumettez les documents par voie électronique ou lavez-vous les mains après avoir manipulé des papiers.
- Échelonnez les réunions, les pauses, les repas et les séances d'orientation.
- Travaillez à l'extérieur ou à distance lorsque c'est possible.
- Organisez les réunions à l'extérieur ou dans un grand espace.
- Tenez des séances d'orientation verbales ou procédez par voie électronique.
- Limitez le partage d'équipement lorsque cela est possible. Le cas échéant, nettoyez et désinfectez le matériel entre chaque utilisateur.



Prestataires de services aux personnes en situation d'itinérance

Nettoyage et désinfection

- Nettoyez et désinfectez les aires de travail, les installations, les véhicules et les outils partagés entre les utilisateurs ou les équipes.
- Nettoyez et désinfectez tous les objets et toutes les surfaces souvent touchés, comme les portes, les comptoirs, les chaises, les poignées, les rampes, les écrans tactiles, les téléphones, les interrupteurs ou les robinets.
- Les barrières de protection, comme les écrans en plexiglas ou les rideaux entre les couchettes, doivent être nettoyées et désinfectées fréquemment.
- Nettoyez et désinfectez les chambres et les meubles entre chaque utilisation.
- Retirez les meubles recouverts de tissus et les autres objets qui ne peuvent pas être facilement nettoyés.
- Lavez les vêtements et le linge de maison du refuge entre chaque utilisation.
- Assurez-vous que les vêtements et le linge de maison donnés sont lavés, puis qu'ils sont manipulés le moins possible avant d'être distribués aux clients.
- Nettoyez les salles de bain et les douches plus fréquemment. Fournissez de l'eau courante, du savon, des serviettes en papier, des produits de nettoyage et un conteneur à déchets doublé de plastique.
- Utilisez des désinfectants ménagers ou commerciaux pour détruire ou inactiver le virus.
 - Utilisez un désinfectant comportant un numéro d'identification de médicament (DIN). Ce numéro signifie que l'utilisation du produit est autorisée au Canada.
 - En l'absence de produits désinfectants ménagers ou commerciaux, nettoyez les surfaces dures avec un mélange de 5 ml de javellisant (solution d'hypochlorite de sodium à 5 %) et de 250 ml d'eau. Laissez la solution agir pendant une minute sur la surface.
 - Si les liquides ne risquent pas de les endommager, désinfectez les appareils électroniques fréquemment touchés (p. ex. écrans tactiles, claviers d'identification personnelle, claviers d'ordinateur ou téléphones) avec des lingettes désinfectantes ou imbibées d'alcool.
- Documentez la désinfection et le nettoyage fréquents des installations à l'aide de listes de vérification ou de registres.
- Portez un EPI approprié, comme des gants adaptés au produit de nettoyage.
- Utilisez un chiffon réservé au nettoyage.
- Nettoyez de sorte que lorsque la surface est essuyée, elle semble encore humide.
- Assurez-vous que les travailleurs et les bénévoles connaissent les risques liés à chaque méthode de nettoyage, qu'ils reçoivent une formation à cet effet, qu'ils comprennent les mesures de sécurité et qu'ils connaissent l'EPI requis.
- Jetez dans un conteneur à déchets doublé de plastique les mouchoirs, lingettes, gants et autres produits de nettoyage usagés. Portez des gants jetables pour manipuler des déchets.

Dépistage et isolement

Collaborez avec votre autorité en matière de santé publique et les professionnels de la santé locaux pour faciliter l'accès aux centres de dépistage de la COVID-19 ou pour fournir des soins médicaux sur place lorsque cela est possible. Voici la marche à suivre pour les clients qui ont besoin d'un soutien pour s'isoler à la suite d'une exposition, de l'apparition de symptômes ou d'un diagnostic positif.

- Pour les personnes qui attendent les résultats de tests, aménagez des quartiers d'isolement distincts si possible, ou un point d'enregistrement quotidien où vous afficherez les instructions, pour éviter tout contact avec d'autres personnes et les autres parties de vos installations jusqu'à la réception des résultats. Isolez les clients dans des logements distincts ou des chambres individuelles.
- Prévoyez des toilettes et des douches distinctes.
- Aménagez des installations de restauration distinctes ou apportez les repas aux logements des clients.
- Si votre refuge n'a pas les moyens de proposer des zones d'isolement, coordonnez le logement de vos clients avec des organismes communautaires partenaires, comme des agences de santé publique, des centres civiques ou communautaires, des installations de loisirs, des organisations religieuses, des hôtels ou des organismes proposant des éléments modulaires.
- Lorsque vous ramassez du linge ou des vêtements souillés, emballez-les avant de les transporter à la blanchisserie. Ne secouez pas les sacs.
- Évaluez quotidiennement l'état de santé des clients et établissez un plan pour les transférer dans un établissement médical au besoin.
- Offrez un service d'entreposage sécurisé pour les effets personnels des clients qui doivent être isolés ou déplacés.



Prestataires de services aux personnes en situation d'itinérance

Services et activités

- Évaluez l'ensemble des services et des activités de votre établissement (logement, salles de bain et douches, services médicaux et sociaux, blanchisserie, alimentation, distribution de produits de première nécessité, loisirs, éducation, événements sociaux, utilisation de matériel, entreposage, transport de travailleurs et de clients, etc.) et modifiez-les s'il y a lieu.
- Réduisez les services et les activités si l'éloignement physique ou les procédures de nettoyage et de désinfection ne peuvent pas être maintenus. Si des activités de groupe ont lieu, tenez-les avec le plus petit nombre de participants possible. Envisagez d'étaler la prestation de services dans le temps pour aider à maintenir l'éloignement physique. Procédez au dépistage préalable des participants.
- Ne fournissez pas de services de distribution d'aliments ou de boissons auprès de grands groupes. Si vous fournissez de la nourriture, proposez des repas préemballés, à emporter ou livrés sans contact. Envisagez de fermer ou de réduire les aires intérieures où l'on peut s'asseoir pour manger, tout en élargissant les aires extérieures équipées de sièges bien espacés.
- Fournissez des produits de première nécessité, comme des masques non médicaux et du désinfectant pour les mains ou du savon.
- Réservez des plages horaires pour les services et les activités destinés aux groupes les plus vulnérables, comme les personnes âgées.
- Entre chaque utilisation, nettoyez et désinfectez tous les espaces où se tiennent les activités, ainsi que le matériel et les fournitures.

Familles et jeunes

- Isolez les familles dans des logements distincts ou des chambres individuelles.
- Fournissez des produits de première nécessité appropriés, comme des aliments pour bébés et des couches, surtout si les approvisionnements sont limités dans votre région ou si d'autres organismes (p. ex. les banques alimentaires) sont fermés, le cas échéant.
- Proposez des divertissements et des exercices en plein air si possible.
- Attribuez des jouets à chaque enfant ou groupe familial pour la durée de leur visite, dans un bac étiqueté.
- Nettoyez et désinfectez fréquemment les jouets et le matériel de jeu partagés.
- Retirez les jouets difficiles à nettoyer ou mettez-les en quarantaine pendant une semaine entre deux clients.

Services externes mobiles

- Portez un masque non médical et utilisez un désinfectant pour les mains entre chaque client avec lequel vous avez un contact.
- Maintenez les précautions existantes en matière de santé et de sécurité.
- Nettoyez l'intérieur des véhicules entre chaque utilisation, en particulier les surfaces que les conducteurs touchent (volant, boutons, leviers, poignées de porte, ceintures de sécurité, etc.).
- Ne laissez pas de clients entrer dans votre véhicule.
- Évitez d'entrer dans les logements. Fournissez les services à l'extérieur ou sous un abri ouvert lorsque cela est possible.
- Aménagez une aire d'attente. Encouragez l'éloignement physique et balisez l'espace.
- Préparez les produits, puis distribuez-les de manière à réduire les contacts.
- Informez les populations vulnérables au sujet des :
 - changements apportés aux services externes et aux horaires;
 - éclosions dans la collectivité;
 - manières d'éviter l'exposition (mesures d'étiquette respiratoire et d'hygiène des mains, port de masques non médicaux, éloignement physique, évitement des transports en commun);
 - manières d'accéder aux lieux de dépistage, aux refuges, aux services, aux services de distribution d'aliments et de fournitures, aux conseils et aux soins médicaux, en leur en indiquant l'emplacement;
 - manières d'accéder aux programmes d'aide financière mis sur pied par les gouvernements dans le cadre de la COVID-19.



Prestataires de services aux personnes en situation d'itinérance

Prestataires de services externes

Pour les visites de services spécialisés (travail social, santé mentale, pharmacie, toxicomanie, réduction des méfaits, garde d'enfants, police, intervention médicale, livraisons, services d'entrepreneurs, etc.) :

- Maintenez un éloignement physique aussi grand que possible, réduisez au minimum l'exposition des travailleurs et des clients, portez des masques non médicaux et prévoyez des installations pour le lavage des mains.
- Nettoyez et désinfectez les aires de travail avant et après leur utilisation par des prestataires de services externes.
- Aménagez une salle ou un espace pour les réunions et laissez-y le moins de meubles possible.
- Annoncez vos besoins aux prestataires de services et collaborez avec eux pour les aider à satisfaire à vos exigences.
- Utilisez les services sans contact et le paiement sans contact chaque fois que cela est possible.

Composer avec l'isolement social, les micro-agressions ou la stigmatisation

- Lorsque vous aidez les autres, incitez-les à parler à quelqu'un qui a reçu une formation en premiers soins en santé mentale ou à une autre personne en qui ils ont confiance en ce qui concerne la situation à laquelle ils sont confrontés.
- S'il s'agit d'employés, demandez-leur de communiquer avec leur superviseur, leur employeur ou le service d'aide aux employés, si possible.
- Communiquez avec vos ressources locales ou communautaires en santé publique qui offrent des services de santé mentale.
- Consultez les organismes qui offrent des services en ligne :
 - Association canadienne pour la santé mentale (<https://cmha.ca/fr/news/covid-19-et-la-sante-mentale>)
 - Société canadienne de psychologie (<https://cpa.ca/fr/lapsychologiepeutvousaider/>)
 - Jeunesse, j'écoute (<https://jeunessejecoute.ca/information/nous-sommes-la-pour-toi-pendant-lepidemie-du-covid-19>)

Si vous ou une personne que vous connaissez êtes en situation de crise, communiquez avec votre hôpital local, composez le 911 immédiatement ou communiquez avec un centre d'appels d'urgence de votre région. https://suicideprevention.ca/?locale=fr_ca.

Il est important que des ressources et un soutien en matière de santé mentale soient fournis à tous les employés, y compris l'accès à un Programme d'aide aux employés (PAE).



Pour en savoir plus sur la COVID-19, consultez le site de l'Agence de la santé publique du Canada (www.canada.ca/le-coronavirus).

Notez que ces conseils ne sont que quelques-uns des ajustements que les organisations peuvent faire pendant une pandémie. Adaptez la présente liste en y ajoutant vos propres pratiques et politiques exemplaires pour répondre aux besoins particuliers de votre organisation.