



CONSIGNES OPÉRATIONNELLES GÉNÉRALES

Aperçu

Selon les renseignements disponibles, on estime que les coronavirus peuvent survivre sur des surfaces dures de 24 heures à plusieurs jours. Les coronavirus peuvent infecter une personne qui touche une zone infectée, puis qui se touche la bouche, le nez ou les yeux avant de se laver les mains. Le lavage des mains et l'hygiène respiratoire sont des moyens importants pour interrompre cette transmission

- ➔ Si vous avez voyagé à l'étranger au cours des 14 derniers jours, vous devez vous mettre en isolement;
- ➔ Vous devez vous isoler et rester chez vous et encourager votre famille à ne pas sortir si vous avez une toux légère ou de la fièvre (37,3 C ou plus) et/ou une détresse respiratoire (mal de gorge, toux, difficulté à respirer, mal de tête, douleur musculaire, fatigue);
- ➔ Maintenez en tout temps une distance de 2 mètres (6 pieds) avec les autres à l'extérieur de votre groupe et portez un masque facial si vous ne pouvez pas maintenir cette distance;
- ➔ Lavez-vous les mains régulièrement et à chaque fois qu'elles sont sales :
 - » Les mains doivent être lavées à l'eau chaude et au savon pendant au moins 20 secondes. Pour le séchage des mains, il est préférable d'utiliser des serviettes en papier jetables;
 - » En l'absence de savon et d'eau, un désinfectant pour les mains à base d'alcool peut être utilisé comme mesure temporaire jusqu'à ce que le lavage des mains puisse être effectué. Un désinfectant à base d'alcool à lui seul ne doit pas être utilisé sur des mains visiblement sales. Utilisez des lingettes pour enlever la saleté, puis utilisez le désinfectant à base d'alcool.
- ➔ Quand vous toussiez ou éternuez, vous devez :
 - » tousser ou éternuer dans un mouchoir en papier ou dans le pli de votre coude, et non dans vos mains;
 - » jeter les mouchoirs utilisés le plus rapidement possible dans une poubelle doublée d'un sac, puis vous laver ou désinfecter les mains pendant 20 secondes
- ➔ Évitez de vous toucher les yeux, le nez et la bouche avant de vous être lavé les mains;
- ➔ Évitez de toucher des surfaces;

➔ Le nettoyage est une première étape essentielle pour désinfecter les surfaces infectées. Voici les consignes à suivre :

- » Utilisez des équipements de protection individuelle conformément au protocole de santé et de sécurité de l'opérateur;
- » Mettez des gants jetables et imperméables. Évitez tout contact des mains avec le visage, en particulier le nez et les yeux;
- » Pour le nettoyage et la désinfection de routine, et pour les zones potentiellement contaminées par la COVID-19, on recommande d'utiliser un désinfectant pour surfaces dures autorisé par Santé Canada. Pour obtenir une liste des désinfectants pour surfaces dures à utiliser contre le coronavirus (COVID-19), veuillez consulter le site Web de Santé Canada;
- » Suivez les instructions du fabricant concernant les taux de dilution recommandés, les temps de contact et les conditions spécifiques à la surface;
- » Évitez l'eau de Javel, sauf sur les plastiques simples;
- » N'utilisez pas de solvants;
- » Essuyez ce que vous avez appliqué; ne laissez pas de produits chimiques sur les surfaces;
- » Utilisez des chiffons jetables;
- » Utilisez des serviettes en papier et des matériaux absorbants;
- » Utilisez des sacs, étiquettes et rubans adhésifs pour l'élimination des déchets

Employeurs

➔ Maintenez une distanciation suffisante :

- » Interdisez des rassemblements de 50 personnes ou plus;
- » Minimisez les déplacements professionnels nationaux et internationaux;
- » Assurez-vous que les employés se tiennent à 2 mètres (6 pieds) l'un de l'autre (à au moins 1 mètre) en utilisant l'espace disponible ou en changeant l'orientation des écrans, des bureaux ou d'autres surfaces de travail;
- » Demandez aux employés de s'asseoir en rangées ou en zigzag dans de grands espaces comme la cafétéria ou installez des séparateurs transparents entre les sièges;
- » Les employés qui présentent des symptômes de la COVID-19 doivent s'isoler pendant au moins 10 jours (ou 14 jours s'ils rentrent au Canada)

➔ Hygiène sur le lieu de travail :

- » Nettoyez et désinfectez régulièrement les surfaces touchées fréquemment;
- » Formez et informez les employés sur les bonnes habitudes de lavage des mains (l'utilisation d'un désinfectant pour les mains), les règles à appliquer quand ils toussent ou éternuent et sur d'autres pratiques d'hygiène;
- » Offrez et distribuez des masques et d'autres produits d'hygiène en fonction des besoins du lieu de travail.

➔ Respectez la distanciation physique mais maintenez les liens sociaux :

- » Minimisez les activités en dehors du travail, les sorties et les cinq à sept afin que les gens puissent rentrer directement chez eux après le travail;
- » Demandez aux employés de ne pas utiliser le même espace commun;
- » Utilisez des salles de réunions de fortune pour accueillir des visiteurs en fonction des besoins du lieu de travail.

➔ Offrez du soutien :

- » Encouragez les employés qui ne se sentent pas bien à rester chez eux;
- » Si possible, offrez une flexibilité au niveau des heures de travail ou la possibilité de travailler à distance;
- » Formez vos employés à ce qu'ils soient polyvalents pour que plus d'une personne peut effectuer une tâche. RH Tourisme Canada offre de la formation en ligne Emerit gratuite : <http://emerit.ca/fr/formationgratuite>;
- » Désignez un point de contact pour toute question ou préoccupation (et assurez-vous que cette personne est bien outillée pour ce rôle);
- » Offrez des alternatives aux employés courant un risque plus élevé (**p.ex.** exécuter des tâches loin du public);
- » Offrez des ressources en santé mentale et des programmes d'aide aux employés (PAE).

Employés, travailleurs

- ➔ Pratiquez l'éloignement physique en maintenant une distance de plus de 2 mètres (6 pieds) avec vos collègues et vos clients;
- ➔ Continuer de suivre toutes les procédures de travail sûres. Si le travail ne peut pas être fait en toute sécurité, vous devez en parler à votre superviseur, à votre comité ou représentant de santé et de sécurité et/ou à votre syndicat;
- ➔ Restez à la maison si vous êtes malades ou pourriez l'être. Suivez les étapes de l'Agence de la santé publique du Canada pour l'auto-évaluation : <https://www.canada.ca/le-coronavirus>;
- ➔ Utilisez de manière proactive des horaires flexibles (p.ex. travaillez à domicile, déplacez-vous pendant les heures creuses) et des congés payés comme les congés de maladie, les vacances et les congés familiaux;
- ➔ Lavez-vous les mains au début de votre quart de travail, avant de manger ou de boire, après avoir touché des objets communs ou partagés, après être allé aux toilettes, après avoir manipulé de l'argent ou des cartes de débit/crédit, après chaque transaction si un contact a eu lieu et après la fin de votre quart de travail. Enlevez vos bijoux avant de vous laver les mains;
- ➔ Désinfectez régulièrement les endroits que vous touchez souvent (table, clavier, souris, téléphone, etc.);
- ➔ Respectez l'étiquette appropriée : tousssez ou éternuez dans un mouchoir jetable ou dans le pli de votre coude et évitez de toucher votre visage sans vous être préalablement lavé les mains;
- ➔ Évitez tout contact physique avec les autres (p.ex. les poignées de main);
- ➔ Utilisez vos propres tasse, cuillères et autres accessoires.
- ➔ Respectez la distanciation physique mais maintenez les liens sociaux :
 - » Évitez les cinq à sept, les activités de clubs et d'autre événements en petits groupes; rentrez chez vous tôt après le travail;
 - » Plusieurs personnes ne devraient pas occuper la salle de pause à la fois.

Réunions

Principes généraux

- ➔ Privilégiez les vidéoconférences et les appels téléphoniques autant que possible;
- ➔ Assurez-vous que les réunions en personne ont lieu dans des espaces ventilés où les employés peuvent respecter la distanciation physique;
- ➔ Limitez au minimum le nombre de participants aux réunions; maximiser l'efficacité afin de réduire la durée de vos réunions;
- ➔ Suivez ces lignes directrices lors de la tenue de réunions en personne :
 - » Informez les participants qu'ils doivent s'abstenir d'assister à la réunion s'ils ont voyagé à l'étranger au cours des 14 derniers jours ou s'ils sont malades;
 - » L'organisateur de la réunion doit vérifier si les participants ont de la fièvre ou des problèmes respiratoires et s'assurer que ceux qui présentent des symptômes ne participent pas à la réunion;
 - » Abstenez-vous de tout contact physique, comme les poignées de main, avant ou après la réunion;
 - » Assurez-vous que du désinfectant pour les mains est facilement disponible dans la salle de réunion afin que les participants puissent l'utiliser fréquemment;
 - » Prévoyez un espace spacieux et bien aéré pour la réunion et assurez-vous de bien le ventiler avant la tenue de la réunion;
 - » Faites une pause toutes les heures pour aérer l'espace en ouvrant les portes et les fenêtres;
 - » Maintenez une distance de deux mètres entre chaque participant (au moins un mètre). Si cela n'est pas possible, abstenez-vous de vous rencontrer en personne. Si la réunion est nécessaire, assurez-vous que chaque participant porte un masque, même lorsqu'il parle;
 - » Le port du masque est laissé à la discrétion des participants si les mesures de ventilation et de distanciation peuvent être mises en œuvre.

Invités, Visiteurs, Clients

Adoptez une approche proactive et communiquez aux clients, avant et à leur arrivée, les méthodes déployées pour leur sécurité et celle des employés. Envisagez des campagnes de communication sur les mesures de sécurité mises en place.

- ➔ Communiquez les nouvelles procédures opérationnelles aux clients avant leur arrivée. Vous pouvez le faire via votre site Web, par courriel, au moyen de courtes vidéos, de photos ou des réseaux sociaux afin d'établir les attentes et de susciter la confiance. Ces communications incluront :
 - » un message de bienvenue dans les locaux;
 - » des précisions sur l'environnement opérationnel actuel (p. ex. les lignes directrices locales, provinciales/territoriales qui s'appliquent en matière de santé);
 - » un aperçu de tous les efforts que vous déployez pour assurer la santé et la sécurité des clients;
 - » les éléments qui répondent aux attentes des clients;
 - » l'identification des symptômes de la COVID-19 et un message qui demande au client de revenir un autre jour si un membre de son groupe présente ces symptômes;
 - » les lignes directrices sur le port du masque/couvre-visage pour les employés et les clients s'ils ne peuvent pas se tenir à 2 mètres des autres;
 - » les limites de capacité facilitant la distanciation sociale (maximum de 50 personnes);
 - » les protocoles améliorés en matière de nettoyage et de désinfection;
 - » l'utilisation de contrôles de température ou de caméras à balayage thermique (si nécessaire).
- ➔ Tenez compte de l'importance d'avertir les clients (**p.ex.** en affichant des panneaux) du risque de contracter la COVID-19 dans tout espace public;
- ➔ Des panneaux avec des rappels sur la santé et l'hygiène doivent être visibles dans toute la propriété;
- ➔ Des panneaux doivent être placés pour rappeler aux clients les exigences de distanciation physique;
- ➔ Des panneaux doivent être placés dans les toilettes et dans toutes les installations pour rappeler aux clients les bonnes techniques de lavage des mains;
- ➔ Veillez à ce que l'équipe de nettoyage/désinfection soit bien visible pour rassurer les clients;
- ➔ Envisagez une ligne de signalement pour les clients (numéro de téléphone) ou intégrez la fonctionnalité dans une application pour leur permettre de signaler des problèmes de santé, de sécurité ou de propreté à la direction en temps opportun.