

GUIDE

Guide de planification en cas de pandémie de grippe pour les immeubles commerciaux



www.bomacanada-pandemic.ca



Building Owners And Managers Association of Canada

Table des matières

1. Introduction	4
1a Vue d'ensemble.....	4
1b Comment consulter le Guide.....	5
2. Avertissement	7
3. Droit d'auteur	8
4. Contexte – Caractéristiques d'une pandémie et effets prévus sur les Canadiens.....	9
5. Planification de la continuité des affaires en cas de pandémie.....	12
5.1 Qu'est-ce que la planification de la continuité des affaires?.....	12
5.2 Liste sommaire de vérification de la planification de la continuité des affaires en cas de pandémie	13
5.2.1 Liste de vérification générale	17
5.2.2 Liste de vérification pour les immeubles commerciaux.....	28
5.3 Éléments essentiels d'un plan de continuité des affaires en cas de pandémie	31
5.3.1 Gestionnaire ou comité de la pandémie.....	31
5.3.2 Poursuite des activités essentielles de l'entreprise.....	31
5.3.3 Planification de la continuité des affaires en cas d'absences	32
5.3.4 Interruption de la chaîne d'approvisionnement et fermeture des frontières	33
5.3.5 Communication avec le personnel	35
5.4 Éléments essentiels d'un plan de continuité des affaires en cas de pandémie pour les immeubles commerciaux	37
5.4.1 Comité de BOMA Canada.....	37
5.4.2 Poursuite des activités essentielles des immeubles commerciaux.....	37
5.4.3 Planification de la continuité des affaires en cas d'absences	40
5.4.4 Interruption de la chaîne d'approvisionnement	41
5.4.5 Fournitures.....	43
5.4.6 Cadre d'intervention de six phases	44
5.4.7 Communications – Locataires et fournisseurs de produits et de services	46
5.4.8 Considérations juridiques intéressant les propriétaires et les gestionnaires immobiliers ..	47

5.5 Activation du plan de continuité des affaires en cas de pandémie	55
5.5a Surveillance des interventions des administrations publiques	58
5.6 Mesures préventives et renseignements d'ordre médical	61
5.6.1 Limiter l'entrée sur les lieux de travail des personnes présentant des symptômes de grippe	62
5.6.2 Hygiène personnelle	65
5.6.2a Exemple d'avis concernant l'hygiène de base	66
5.6.2b Exemple d'avis concernant l'hygiène des mains – Savon et eau	67
5.6.2c Exemple d'avis concernant l'hygiène des mains – Désinfectant pour les mains	68
5.6.3 Nettoyage des aires de travail.....	69
5.6.4 Augmentation de la distance sociale.....	69
5.6.5 Résumé : Comment rester en santé pendant la pandémie de grippe.....	70
5.6.6 Équipement de protection individuelle	72
5.7 Politiques pour les employés exposés	73
5.7a Formulaire d'évaluation du syndrome grippal (SG).....	76
5.8 Gestion et recherche des contacts	77
5.8a Liste de vérification pour la détection et la gestion des cas présumés de grippe pandémique	77
5.8b Formulaire de déclaration : Cas présumé de grippe au travail	79
5.8c Liste des contacts.....	80
5.9 Communications	81
6.0 Considérations relatives aux ressources humaines.....	84
Annexe 1 : Cadre d'intervention de six phases par catégorie de fournisseurs de services.....	85
Annexe 2 : Où puis-je trouver plus de renseignements?	100
Annexe 3 : Phases de la pandémie et stratégies de gestion correspondantes définies par l'OMS	105

1. Introduction

1a Vue d'ensemble

Le document *Pandémie de grippe, Guide de planification pour les immeubles commerciaux* (« Guide ») de la Building Owners and Managers Association (BOMA) of Canada est le fruit de la collaboration entre les membres du *National Industry Pandemic Planning Task Force* (groupe de travail sectoriel national sur la planification en cas de pandémie, « groupe de travail ») et de BOMA Canada. Il repose sur le document *Pandémie de grippe : Guide de planification de la continuité pour les entreprises canadiennes*¹ des Manufacturiers et exportateurs du Canada (MEC) et sur la boîte à outils pour la planification en cas de pandémie de grippe diffusée en ligne par eBRP Solutions².

Le groupe de travail sectoriel national sur la planification en cas de pandémie a été constitué en réponse à l'inquiétude grandissante suscitée par la possibilité d'une écloison virale à grande échelle. Le groupe de travail était composé de représentants des principaux propriétaires et des grandes sociétés de gestion d'immeubles commerciaux de toutes les régions du pays ainsi que de BOMA Canada, et il a bénéficié de l'appui de Marsh Canada, un expert en continuité des affaires, et de D' Donald Low, chef du département de microbiologie à l'hôpital Mount Sinai de Toronto.

Au Canada, on estime que, sans vaccins ni antiviraux, de 15 à 35 pour cent de la population – soit de 4,5 à 10,5 millions de Canadiens – pourraient être affectés par une pandémie de grippe, le cas échéant. Autres statistiques : de 2 à 5 millions de personnes auraient besoin de soins médicaux, de 34 000 à 138 000 personnes devraient être hospitalisées, et de 11 000 à 58 000 décès seraient constatés. Les effets de la pandémie se feraient sentir non seulement sur les locataires, les gestionnaires et le personnel des immeubles, mais aussi sur les fournisseurs de services clés, comme les entreprises de nettoyage et de sécurité. La sécurité, la continuité des affaires et le contrôle de la transmission de la maladie sont tous des enjeux cruciaux. Les gestionnaires des risques recommandent maintenant de mettre la planification en cas de pandémie au centre même des politiques et des plans de préparation aux catastrophes.

Soucieux d'atténuer les effets d'une pandémie possible, les membres du groupe de travail se sont engagés à unir leurs efforts pour définir des stratégies d'intervention communes, plutôt qu'individuelles – à l'échelle d'un immeuble. L'objectif du groupe de travail était de préparer un guide national de planification en cas de pandémie de grippe destiné aux propriétaires et aux gestionnaires d'immeubles commerciaux. Le document *Pandémie de grippe, Guide de planification des activités pour les immeubles commerciaux* comprend une partie générale sur la planification de la continuité des affaires à l'intention des entreprises ayant besoin d'un document de référence plus complet. Il renferme des procédures propres au secteur immobilier et des modèles de communications, ainsi que les interventions des autorités publiques, bref, une foule d'informations sur les activités immobilières qui seront d'une grande utilité pour les membres de BOMA, mais aussi pour le secteur canadien de l'immobilier commercial dans son ensemble.

BOMA Canada félicite le groupe de travail pour la réalisation exceptionnelle que constitue le Guide. C'est grâce à la collaboration et à la compétence des membres du groupe que l'ensemble du secteur peut maintenant compter sur cette ressource précieuse.

¹ Manufacturiers et exportateurs du Canada, www.manufacturingourfuture.ca

² eBRP Solutions, www.ebrp.net

Porte-parole du secteur canadien de l'immobilier commercial, la Building Owners and Managers Association (BOMA) of Canada compte plus de 2 500 membres répartis dans des associations régionales partout au Canada. Au nom de tous les intervenants (propriétaires, gestionnaires, promoteurs, agents de location, courtiers et fournisseurs de produits et de services pour plus de 1,9 milliard de pieds carrés), BOMA Canada se penche sur des questions d'intérêt national et se fait le champion de l'excellence au sein du secteur par le truchement d'initiatives de sensibilisation, d'information, de représentation et de reconnaissance.

1b Comment consulter le Guide

Le Guide a pour objet d'aider les propriétaires et les gestionnaires d'immeubles commerciaux à planifier la continuité de leurs activités pendant une pandémie. Il ne s'agit pas d'un plan « instantané », dans lequel il suffit d'inscrire certains noms ou lieux pour obtenir un plan exhaustif de continuité des affaires ou de préparation à une pandémie.

Le Guide propose un cadre complet de planification de la continuité des affaires. À ce cadre se greffent des parties portant spécifiquement sur le secteur de l'immobilier commercial, qui sont le résultat des recherches du groupe de travail. Ces parties sont structurées comme la partie précédente.

Le Guide comprend les éléments suivants :

- Un résumé général des effets potentiels d'une pandémie de grippe sur les entreprises;
- Un aperçu des enjeux en matière de ressources humaines;
- Les éléments essentiels des stratégies de continuité des affaires afin de gérer les effets d'une pandémie de grippe, notamment :
 - comment maintenir les activités essentielles;
 - comment limiter la propagation de l'infection sur le lieu de travail.

Ces éléments sont complétés par les annexes suivantes :

- L'annexe 1 présente une série de tableaux établis par le groupe de travail pour illustrer les conséquences possibles de l'absentéisme sur divers fournisseurs de services à des immeubles commerciaux;
- L'annexe 2 fournit une liste exhaustive de ressources à l'échelle fédérale, provinciale, territoriale et internationale, que les entreprises peuvent consulter pour se renseigner davantage sur la pandémie de grippe et les mesures d'urgence;
- L'annexe 3 comprend un portrait plus détaillé de l'évolution de la pandémie de grippe, provenant de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

Les renseignements sur la planification de la continuité des activités en cas de pandémie sont forcément de nature générale et doivent être adaptés à la situation de chaque propriétaire ou gestionnaire, et à chaque immeuble.

Un document d'accompagnement intitulé *Pandemic Planning Toolkit for Commercial Buildings*, que l'on peut télécharger du site Web sur la pandémie de BOMA Canada, résume les principaux éléments du Guide se rapportant aux immeubles commerciaux, et renferme des modèles de listes de vérification de la planification, de lettres pour les locataires, un formulaire d'enquête auprès des fournisseurs de services et des affiches variées à apposer dans les immeubles.

Le site Web de BOMA Canada sur la pandémie, intitulé *Pandemic Planning Site for Canadian Commercial Real Estate*, à l'adresse www.bomacanada-pandemic.ca, comporte également une multitude de liens utiles vers d'autres ressources, comme des sites d'information en matière de santé et de situations d'urgence des gouvernements fédéral et provinciaux, de la documentation à l'intention du secteur immobilier, ainsi que d'autres sources nationales et internationales d'information sur la pandémie de grippe.

Enfin, nous recommandons aux propriétaires et aux gestionnaires immobiliers de consulter le rapport de l'atelier organisé à Toronto par BOMA – *Addressing the Threat to Commercial Buildings of an Avian Flu Pandemic*, avant de commencer leur planification. Le lien vers ce rapport se trouve sur le site Web de BOMA Canada sur la pandémie, mentionné plus haut.

2. Avertissement

Par la lecture du présent document, vous convenez de vous conformer, sans restriction ou limite de quelque nature que ce soit, aux conditions énoncées ci-après.

La Building Owners and Managers Association of Canada, incluant ses dirigeants, ses administrateurs, ses employés, ses conseillers internes et externes, ses comités, le groupe de travail, ses mandataires et ses membres (appelés collectivement ci-après « BOMA »), a réuni le contenu du présent document seulement dans le but de recenser les pratiques possibles dans l'éventualité d'une pandémie, et non pour traiter d'une autre question d'intérêt pour la santé ou pour un autre domaine. L'information qui suit est présentée uniquement et sans exception, expresse ou implicite, à cette fin. BOMA ne déclare, ne garantit ou ne promet aucunement, de manière explicite ou implicite, que l'information aux présentes est à jour ou exacte à quelque moment donné, que ce soit aujourd'hui, dans le passé ou dans l'avenir.

L'information ci-après n'est pas fournie dans l'intention de préconiser, d'encourager ou de suggérer une ou plusieurs méthodes particulières pour faire face à une pandémie. Nous recommandons aux utilisateurs qui sont aux prises avec un problème de santé urgent ou avec toute autre situation urgente occasionnés par une pandémie ou par une maladie, un malaise ou un autre problème de santé ou une autre situation urgente en matière de santé, de solliciter les conseils ou l'aide d'un professionnel de la santé ou autre. L'information aux présentes ne devrait pas être utilisée pour répondre à une urgence médicale, pour poser un diagnostic ou pour traiter un problème de santé quelconque. Toute question d'ordre juridique, financier ou commercial, ou liée à une urgence, à la gestion, à l'aménagement ou à la conception de structures devrait être soumise à un professionnel ayant la compétence voulue pour évaluer correctement les risques résultant de la mise en œuvre d'un plan dans des circonstances données. L'information fournie ci-après ne remplace pas la consultation d'un professionnel chevronné.

BOMA, ses partenaires et sociétés affiliées ou organismes apparentés, ne déclarent ou ne garantissent pas, tant implicitement qu'explicitement, qu'aucun risque n'est associé à l'information contenue aux présentes. Au demeurant, aucune de ces parties n'est responsable des actes ou omissions consécutifs à l'utilisation, dans son ensemble ou en partie, du présent document. Les mêmes parties ne peuvent être tenues pour responsables envers toute personne, que ce soit sur la base d'un contrat, de l'equity, de la responsabilité délictuelle, d'un règlement ou d'une loi quelconque, de toute perte directe ou indirecte, maladie ou blessure, ou de tout dommage spécial, accessoire, indirect, punitif ou autre, consécutif à l'utilisation de l'information ci-après.

Les renseignements contenus dans le présent document ne couvrent pas toutes les situations. Des détails pouvant être pertinents pour le cas particulier d'un utilisateur ont pu être omis. Il est conseillé aux utilisateurs d'obtenir un avis professionnel avant d'appliquer tout renseignement contenu dans le présent document à leur propre situation. Les utilisateurs devraient toujours obtenir un avis professionnel approprié sur les questions médicales, juridiques, structurelles, organisationnelles, personnelles, exclusives ou professionnelles.

L'information est présentée telle quelle. Le présent document, dans son ensemble ou en partie, n'a pas pour objet d'établir une relation personnelle, spéciale, fiduciaire ou professionnelle quelconque entre BOMA (ou l'une des personnes ou des parties incluses dans BOMA selon la définition ci-haut) et toute autre personne ou entité, incluant mais sans limiter la généralité de ce qui précède, toute personne ou entité susceptible de lire, d'examiner ou d'utiliser le présent document, en totalité ou en partie, ou d'en avoir connaissance (désignées collectivement par le mot « utilisateur » dans le présent avertissement), et BOMA nie expressément toute allégation à ce sujet. L'utilisateur reconnaît qu'aucune relation de cette nature n'est établie entre lui et les parties ayant participé à la préparation, à la production ou à la diffusion du présent document. Il reconnaît en outre que, du fait du présent document, BOMA n'aura jamais aucune obligation de diligence à son égard, sur la base d'une règle, d'une loi, de l'equity ou d'un règlement quelconque, y compris une obligation de tenir à jour et de valider l'information ci-après, et de vérifier son exactitude.

3. Droit d'auteur

La Building Owners and Managers Association (BOMA) of Canada est propriétaire de la marque de commerce apparaissant sur la page couverture du présent document. L'utilisation ou la reproduction de cette marque de commerce est strictement interdite (sauf dans le cas d'une reproduction exacte du document dans sa totalité) sans accord écrit préalable.

Le présent document est protégé par le droit d'auteur. Toutefois, il peut être reproduit sans frais dans tout format ou support sans autorisation particulière. Cette autorisation est accordée sous réserve d'une reproduction exacte et d'une utilisation qui n'est pas de nature à discréditer ou à induire en erreur. Si le document est publié ou distribué à d'autres parties, la source et la protection du droit d'auteur doivent être indiquées. L'autorisation de reproduire des documents protégés par le droit d'auteur ne s'applique pas aux éléments du présent document désignés comme la propriété intellectuelle d'une tierce partie. L'autorisation de reproduction de ces éléments doit être obtenue directement auprès des détenteurs des droits d'auteur concernés.

Le groupe de travail sectoriel national sur la planification en cas de pandémie et la Building Owners and Managers Association of Canada reconnaissent le travail de pionnier effectué par les Manufacturiers et exportateurs du Canada (MEC), et remercient ces derniers de leur soutien et de leur volonté de partager les meilleures pratiques avec le milieu des affaires du Canada. Le groupe de travail et BOMA remercient également eBRP Solutions de leur avoir fait profiter de son soutien et de sa compétence. Le Guide s'inspire du document préparé par les MEC, *Pandémie de grippe : Guide de planification de la continuité pour les entreprises canadiennes*, et du document d'eBRP, *Avian Flu Pandemic: Response Plan Template*. Ces documents sont protégés par le droit d'auteur et ne peuvent être reproduits sans autorisation.

4. Contexte – Caractéristiques de la pandémie et effets prévus sur les Canadiens

Les virus de la grippe sont périodiquement à l'origine d'épidémies mondiales, ou pandémies, caractérisées par des taux élevés de morbidité et de mortalité. Une pandémie peut survenir à n'importe quel moment et peut entraîner de graves maladies, des décès et des perturbations sociales et économiques colossales à l'échelle mondiale. Les experts sont d'avis que la prochaine pandémie de grippe est inévitable, mais ils ne peuvent prévoir quand elle aura lieu. Comme nous ne serons probablement pas avertis longtemps à l'avance de son apparition, nous devons nous préparer afin d'en limiter les éventuels effets dévastateurs.

- La grippe pandémique, ou grippe, est une poussée infectieuse à l'échelle mondiale qui se produit lorsqu'un nouveau virus de la grippe A apparaît chez les humains, entraînant de graves maladies et se propageant facilement d'une personne à l'autre.
- La grippe saisonnière est une infection virale des poumons qui apparaît chaque année entre novembre et mars.
- Environ 4 000 Canadiens décèdent chaque année de la grippe saisonnière, ce chiffre pouvant grimper à 8 000 lorsque la grippe est particulièrement mauvaise. Santé Canada prévoit qu'une pandémie de grippe pourrait causer de 11 000 à 58 000 décès en l'absence d'un vaccin ou d'un antiviral.
- Les experts s'entendent pour dire qu'une pandémie de grippe surviendra assurément dans l'avenir, mais ils ne savent pas quand celle-ci frappera.
- Une pandémie de grippe pourrait durer plusieurs mois, infectant de 15 à 35 pour cent de la population du Canada, en l'absence d'un vaccin ou d'un antiviral.
- Malgré tous les efforts faits pour s'y préparer, le Canada n'échappera pas à la pandémie de grippe.
- Toutes les entreprises, tous les hôpitaux et tous les organismes gouvernementaux subiront les effets d'une pandémie.
- De 15 à 35 pour cent de vos employés pourraient tomber malades simultanément.
- Contrairement aux autres catastrophes, une pandémie de grippe affectera chacun d'entre nous, dans toutes les régions du pays et du monde. Il ne servira sans doute à rien de déplacer les activités dans une autre région.
- Une pandémie de grippe pourrait coûter à l'économie canadienne des milliards de dollars en pertes de productivité et en dépenses médicales.
- Lors d'une pandémie, les affaires ne suivent pas leur cours normal.
- **Effets à l'échelle mondiale** : Une pandémie affecterait de nombreuses régions du monde, voire toutes les régions. Ce ne serait pas un phénomène isolé. Par conséquent, il se peut que l'assistance extérieure soit réduite. De nombreux plans de continuité des affaires (PCA) s'appuient sur l'hypothèse

selon laquelle certaines parties de l'organisation ne seraient pas touchées et qu'elles pourraient « prendre la relève ». Cela semble peu probable en cas de pandémie.

- **Pas une catastrophe naturelle** : Une pandémie n'est pas une catastrophe naturelle. À cause de certaines de ses caractéristiques uniques, il est obligatoire de prendre des mesures pour limiter les contacts sociaux, comme la restriction des déplacements, la mise en quarantaine ou l'isolement, et la diminution des rassemblements publics.
- **Durée** : Une pandémie ne serait pas un événement soudain, de courte durée, suivi immédiatement de l'amorce d'une phase de reprise. C'est pourtant sur cette hypothèse que sont fondés bien des PCA.
- **Préavis** : D'après les deux dernières pandémies, on pense que le prochain virus pandémique sera présent au Canada dans les trois mois suivant son apparition dans une autre région du monde. En réalité, le virus atteindra probablement le pays bien avant du fait de l'augmentation du nombre et de la vitesse des voyages par avion dans le monde. À son arrivée, le virus se propagera très rapidement dans l'ensemble du territoire canadien (en 1918, les soldats infectés par la grippe qui rentraient chez eux en train ont transmis le virus du Québec à Vancouver en quelques semaines seulement). La maladie devrait atteindre un premier sommet au Canada dans les deux à quatre mois après l'apparition du virus, et le taux de mortalité devrait culminer un mois après.

Plusieurs semaines s'écouleront vraisemblablement avant que les effets de la pandémie de grippe se fassent pleinement sentir sur la main-d'œuvre canadienne, bien qu'il puisse y avoir certains effets précoces liés à la fermeture des écoles et à des mesures de confinement similaires.

- **Les effectifs sur la ligne de front** : On pense que, contrairement aux catastrophes naturelles, durant lesquelles les perturbations dans la prestation des services des entreprises ont souvent pour origine les dommages causés au matériel physique, dans le cas d'une pandémie, ces perturbations seront essentiellement occasionnées par le manque de ressources humaines. Les employeurs doivent prévoir un taux d'absentéisme pouvant atteindre 30 pour cent pendant environ 2 semaines au sommet de la vague d'une pandémie grave et un taux d'absentéisme plus bas pendant les semaines précédant et suivant le point culminant de la maladie.

De plus, on a observé qu'une pandémie de grippe se répand généralement en deux vagues ou plus, la même année ou pendant des saisons de grippe successives. Une seconde vague pourrait survenir de trois à neuf mois suivant l'éclosion initiale et entraîner des maladies plus graves et plus de décès que la première. Localement, chaque vague de maladie devrait durer de six à huit semaines. Il est prévisible que le personnel doive s'absenter, et ces absences peuvent avoir de nombreuses raisons :

- Maladie et incapacité (infection présumée, réelle ou période postérieure à l'infection);
- Certains employés peuvent avoir besoin de rester chez eux pour s'occuper d'un malade;
- Les gens peuvent se sentir plus en sécurité à la maison (p. ex., pour éviter les endroits bondés tels que les transports publics);
- Certaines personnes peuvent remplir d'autres fonctions bénévoles dans la communauté;
- D'autres personnes peuvent avoir besoin de rester chez elles pour s'occuper d'un enfant d'âge scolaire (vu la fermeture probable des écoles et des garderies).

Une pandémie peut avoir d'autres répercussions sur les entreprises, telles les suivantes :

- La prestation des services essentiels, comme les services d'information et de télécommunications, les services financiers, l'approvisionnement en énergie et la logistique, peut être interrompue ou moins efficace;
- L'approvisionnement en matériel nécessaire à la poursuite des activités économiques peut être perturbé. D'autres complications pourraient survenir si les marchandises sont importées par voie aérienne ou terrestre entre le Canada et les États-Unis;
- La disponibilité des services des sous-traitants ou de fournisseurs essentiels peut être compromise (ce qui peut avoir un effet sur l'entretien des principaux équipements et constitue un point qui mérite une planification particulière);
- La demande de services peut fluctuer, à la hausse dans certains cas, à la baisse dans d'autres.

Dans l'ensemble du territoire canadien, les effets sur l'infrastructure essentielle seront probablement de modérés à graves.

Une pandémie de grippe porterait un dur coup au secteur touristique. Les secteurs qui dépendent d'une circulation piétonnière importante – la vente au détail, les loisirs, les jeux, l'hébergement et la restauration – pourraient être particulièrement frappés si la grippe aviaire devenait pandémique. Lors de l'éclosion du SRAS, les gens évitaient les lieux publics bondés ainsi que les espaces confinés où se réunissaient un grand nombre de personnes. Il est probable que les consommateurs réduiront leurs dépenses en ce qui a trait aux voyages et aux loisirs, incluant le transport, les hôtels, les croisières, les divertissements, les visites aux parcs thématiques et d'autres activités en public.

Tout comme il est difficile de prévoir la gravité d'une pandémie, il est difficile de prévoir ses retombées économiques, même si l'ampleur et la gravité de l'éclosion sont connues. Cependant, le gouvernement du Canada a estimé à de 10 à 24 milliards de dollars les effets économiques directs et indirects d'une pandémie sur le système de santé seulement.

(Source : Agence de santé publique du Canada)

5. Planification de la continuité des affaires en cas de pandémie

5.1 Qu'est-ce que la planification de la continuité des affaires³?

Les produits ou les services essentiels sont ceux qu'une organisation doit fournir pour garantir sa survie, éviter de causer des blessures et respecter ses obligations, légales ou autres. La planification de la continuité des affaires est un processus de planification proactif qui assure le maintien de la fourniture des produits ou des services essentiels dans des circonstances exceptionnelles.

Un plan de continuité des affaires (PCA) comporte les éléments suivants :

- Des plans, des mesures et des dispositions garantissant la fourniture continue des produits et des services essentiels, de manière à permettre à l'organisation de relancer ses installations et de récupérer ses données et ses actifs, après avoir fait les réparations qui s'imposent;
- La détermination des ressources pour soutenir la continuité des affaires essentielles, y compris le personnel, les renseignements, les équipements, les crédits, les conseils juridiques, la protection de l'infrastructure et des installations.

L'élaboration d'un PCA démontre une attitude proactive et contribue ainsi à rehausser l'image de l'organisation auprès des employés, des actionnaires et des clients. Cette démarche permet en outre d'améliorer l'efficacité organisationnelle en général et de déterminer les ressources matérielles, humaines et financières nécessaires à la fourniture des produits et des services essentiels.

Pourquoi la planification de la continuité des affaires est-elle importante?

Un PCA devrait faire partie intégrante des stratégies ou des règles d'exploitation d'une entreprise. Ces dernières années, les répercussions, sur les entreprises canadiennes, du bogue de l'an 2000, du 11 septembre, du SRAS, de la panne d'électricité en Ontario, de la tempête de verglas au centre du Canada et des autres catastrophes naturelles n'ont fait que confirmer l'importance de la planification de la continuité des affaires. Devant l'émoi suscité en ce moment par la menace d'une épidémie de grippe aviaire, il est indéniable que les PCA doivent désormais compter les maladies très infectieuses au nombre des « catastrophes » et inclure des mesures précises à leur égard.

L'élaboration et la mise à jour d'un PCA permet à une organisation de disposer des ressources et des renseignements adéquats pour faire face à une pandémie.

Les conséquences de l'impossibilité de fournir les produits et les services essentiels peuvent être désastreuses. Toutes les organisations qui n'ont pas cru bon de se préparer sont vulnérables et courent peut-être à la catastrophe. En élaborant un PCA, non seulement les organisations limitent-elles les risques auxquels elles sont exposées, mais elles se donnent les moyens de fournir des produits et des services en continu, malgré la désorganisation ambiante. (Source : Sécurité publique et Protection civile Canada, <http://www.ocipep.gc.ca/prg/em/gds/bcp-fr.asp>)

(© Sécurité publique et Protection civile Canada)

³ Appelée « planification de la continuité des opérations » dans le document *Pandémie de grippe : Guide de planification de la continuité pour les entreprises*, des MEC.

5.2 Liste sommaire de vérification de la planification de la continuité des affaires en cas de pandémie

La planification en cas de pandémie de grippe garantit la continuité des affaires d'une entreprise. La liste de vérification suivante énonce les mesures particulières que les entreprises peuvent prendre aujourd'hui pour se préparer à une éventuelle pandémie. Un grand nombre de ces mesures peuvent également convenir à d'autres situations d'urgence.

Les renseignements suivants sont forcément de nature générale et doivent être adaptés à la situation et aux besoins des différentes entreprises au sein du secteur. Les petites et moyennes entreprises peuvent ne pas disposer des ressources nécessaires pour réaliser chacune des activités proposées; il est toutefois recommandé que chaque entreprise, peu importe sa taille, élabore au moins un plan de base, comprenant les sections principales mentionnées ci-dessous, pour assurer le maintien de ses activités en cas de pandémie de grippe.

Prévoyez les effets d'une pandémie sur votre entreprise.

- **Désignez un coordonnateur en cas de pandémie** (ou une équipe) et assignez-lui des responsabilités et des rôles précis dans la préparation et la planification des interventions. Le processus de planification devrait inclure les suggestions des employés et de leurs représentants syndicaux.
- **Déterminez les employés essentiels, selon les compétences requises, et les autres intrants essentiels** (p. ex., les matières premières, les fournisseurs, les produits et services des sous-traitants et la logistique) au maintien des activités de l'entreprise, par lieu de travail et par fonction, en cas de pandémie.
- **Déterminez, formez et préparez la main-d'œuvre auxiliaire** (p. ex., des entrepreneurs, des employés occupant d'autres fonctions, des retraités).
- **Élaborez des scénarios** qui se solderaient par une augmentation ou une diminution de la demande pour vos services pendant une pandémie **et prenez les mesures de prévention qui s'imposent** (sécurité, nettoyage, etc.).
- **Cernez les effets éventuels d'une pandémie sur la situation financière de l'entreprise** en imaginant de multiples scénarios pouvant avoir un effet sur un large éventail de services ou sur différents établissements.
- **Cernez les effets éventuels d'une pandémie sur les déplacements professionnels au Canada et à l'étranger** (p. ex., mises en quarantaine, fermetures des frontières).
- **Obtenez des renseignements fiables et à jour sur la pandémie** auprès de diverses sources comme la direction locale de la santé publique et les services d'urgences, et établissez des liens durables avec ces sources.
- **Élaborez un plan de communication d'urgence et révissez-le de façon périodique.** Ce plan comprend les coordonnées des principales personnes-ressources (ainsi que de leurs remplaçants) et une chaîne de communication (incluant les fournisseurs et les clients). Il devrait également comporter des protocoles de communication avec les employés.

- **Procédez à un exercice pour mettre votre plan à l'épreuve**, et révissez ce dernier de façon périodique.

Prévoyez les effets d'une pandémie sur vos employés et sur vos clients.

- **Prévoyez les absences de vos employés** en cas de pandémie, du fait de facteurs tels que la maladie (de l'employé ou d'un membre de sa famille), les mesures de confinement et les mises en quarantaine dans la communauté, la fermeture des écoles, des garderies ou d'entreprises, et l'arrêt des transports publics.
- **Mettez des directives en place pour modifier la fréquence et le type de contacts personnels** (p. ex., se serrer la main, participer à des réunions, l'aménagement des bureaux, les postes de travail partagés) entre les employés, ainsi qu'entre les employés et les clients.
- **Encouragez et contrôlez la vaccination annuelle contre la grippe** chez les employés (facultatif).
- **Évaluez les services de santé (publics et dans l'entreprise) du point de vue de l'accès des employés et de la disponibilité** en cas de pandémie, et améliorez ces services au besoin.
- **Évaluez les services de santé mentale et les services sociaux du point de vue de l'accès des employés et de la disponibilité** en cas de pandémie, y compris les ressources de l'entreprise, des collectivités et des groupes confessionnels, et dirigez les employés vers les ressources appropriées (le cas échéant).
- **Déterminez les employés et les principaux clients ayant des besoins spéciaux**, et tenez compte de leurs besoins dans votre planification (le cas échéant).

Élaborez les politiques à mettre en œuvre en cas de pandémie.

- **Préparez des directives d'activation du plan** (événements déclencheurs).
- **Élaborez des politiques pour la rémunération et les congés de maladie des employés** applicables spécifiquement en cas de pandémie, y compris des politiques concernant le retour au travail des personnes qui ont été malades mais qui ne sont plus contagieuses.
- **Élaborez des politiques d'assouplissement des conditions de travail** (p. ex., le travail à domicile et l'étalement des horaires).
- **Élaborez des politiques afin de prévenir la propagation de la grippe sur le lieu de travail** (p. ex., encourager l'observation des mesures d'hygiène et mettre rapidement à l'écart les personnes présentant des symptômes de grippe). Envisagez d'intensifier les opérations de nettoyage.
- **Élaborez des politiques pour les employés qui ont été exposés à la pandémie de grippe**, que l'on croit malades ou qui tombent malades sur le lieu de travail (p. ex., mesures de prévention des infections, congé de maladie immédiat obligatoire).
- **Élaborez des directives de gestion et de recherche des contacts qui sont conformes avec les politiques des Ressources humaines.**

- **Élaborez des politiques pour limiter les déplacements dans les régions touchées** (tenez compte des établissements nationaux et internationaux), pour évacuer les employés qui travaillent dans une région touchée ou à proximité d'une telle région lors de l'écllosion de la maladie et pour conseiller les employés qui rentrent des régions touchées.
- **Déterminez les pouvoirs, les déclencheurs et les procédures pour l'activation et l'arrêt du plan d'intervention de l'entreprise**, et pour la mise en garde des intéressés (p. ex., réduire les services dans les régions touchées).

Affecter des ressources à la protection de vos employés et de vos clients pendant une pandémie.

- **Assurez-vous d'avoir à portée de la main une quantité suffisante de fournitures pour prévenir les infections** (p. ex., des produits pour se laver les mains, des mouchoirs et des récipients pour les jeter) dans tous les établissements de l'entreprise.
- **Examinez les infrastructures en place pour les communications et les technologies de l'information et améliorez-les** au besoin pour permettre à vos employés de travailler à distance et à vos clients d'avoir accès à vos systèmes à distance.
- **Assurez-vous d'avoir accès à du personnel médical pour obtenir des conseils** en cas d'urgence. Examinez les services qu'offre, et que pourrait offrir, le fournisseur des services d'aide aux employés.

Communiquez avec vos employés et renseignez-les.

- **Élaborez et diffusez des programmes et des documents renfermant les notions de base sur une pandémie** (p. ex., indices et symptômes de la grippe, mode de transmission), les mesures de protection des personnes et des familles, ainsi que les stratégies d'intervention (p. ex., l'hygiène des mains, les consignes à suivre lorsque l'on éternue ou que l'on tousse, les plans d'urgence).
- **Anticipez les craintes et l'anxiété des employés**, les rumeurs et la désinformation, et planifiez les communications en conséquence.
- **Veillez à ce que les communications respectent la culture et la langue du public cible** (le cas échéant).
- **Informez les employés** du contenu de votre plan de planification et d'intervention en cas de pandémie. Conseillez-les sur la manière d'établir un plan personnel pour se préparer à une pandémie.
- **Fournissez des renseignements sur les soins à domicile pour les employés malades et les membres de leur famille.** (Adressez-vous à un conseiller médical ou à la direction locale de la santé publique pour obtenir des renseignements à jour sur les soins à donner aux malades.)
- **Envisagez la possibilité de mettre en place des moyens (p. ex., des lignes téléphoniques d'urgence, des sites Web réservés) pour faire le point sur la pandémie et sur les mesures à prendre avec les employés**, les fournisseurs et les clients, sur le lieu de travail et à l'extérieur, de manière uniforme et en temps opportun, incluant les redondances du système de communication d'urgence.

- **Déterminez les sources au sein de la collectivité susceptibles de fournir des renseignements exacts et en temps opportun sur la pandémie** (sur le plan national et international), ainsi que les ressources offrant des moyens de prévention (p. ex., les vaccins et les antiviraux).

Coordonnez vos actions avec celles d'organisations externes et aidez votre collectivité.

- **Collaborez avec les assureurs, les promoteurs des régimes de soins de santé ainsi que les établissements de santé locaux** afin de communiquer vos plans en cas de pandémie et de comprendre leurs capacités et leurs plans.
- **Collaborez avec les services de santé publique fédéraux, provinciaux et locaux** ou avec les intervenants en cas d'urgence afin de participer à leurs processus de planification, de communiquer vos plans en cas de pandémie et de comprendre leurs capacités et leurs plans.
- **Faites part des pratiques exemplaires à d'autres entreprises dans votre collectivité et dans le secteur** afin d'améliorer les interventions en cas de pandémie.

(Liste de vérification adaptée de la liste figurant sur le site américain www.pandemicflu.gov)

Ces points sont traités plus en détail dans le reste du Guide.

5.2.1 Liste de vérification générale

Liste de vérification pour la planification en cas de pandémie

En cas de pandémie de grippe, il est recommandé de prêter attention aux points suivants et d'élaborer des politiques et des processus en regard de chacun.

Tableau 1. Planification et coordination

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Points	Considérations et actions
				Préparation à la pandémie	<i>Désigner un coordonnateur et une équipe d'intervention ayant des responsabilités et des rôles précis en matière de préparation, d'intervention et de planification de la reprise des activités.</i>
				Déclencheurs – Processus continu de surveillance et de rapports en cas de pandémie	<i>Envisager de choisir l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) comme premier déclencheur. Élaborer des plans d'intervention propres à chaque établissement qui sont mis en branle lorsqu'un niveau prédéterminé est atteint ou que des personnes sont présumées atteintes de la grippe dans la ville, la province ou le pays.</i>
				Exigences légales en matière de rapports	<i>Examiner de concert avec le conseiller juridique les politiques et les processus établis en vue d'évaluer, du point de vue de la loi, les répercussions, les obligations et les exigences en matière de rapports en situation de pandémie.</i>
				Plan de gestion de crise en place	<i>En l'absence d'un plan de gestion de crise encadrant la prise de décisions, examiner la possibilité d'en élaborer un dans lequel les rôles et les responsabilités des intervenants seraient définis, afin d'accélérer l'escalade des moyens, l'envoi d'avis, la prise de décisions, ainsi que les communications internes et externes.</i>
				Politique sur les déplacements professionnels	<i>Élaborer une politique sur les déplacements à l'intention des employés appelés à voyager dans l'exercice de leurs fonctions. Examiner les circonstances dans lesquelles les déplacements pourraient faire l'objet de restrictions et les dispositions relatives aux employés en voyage à l'étranger qui sont visés par les restrictions imposées. Préciser la protection offerte par l'assurance voyage en cas de maladie causée par une pandémie, notamment les conditions de la protection.</i>
				Politique sur les déplacements personnels	<i>Donner des conseils sur les déplacements dans des régions à risque. Élaborer une politique de retour au travail pour les employés qui ont pris des vacances dans des régions où le virus de la grippe a frappé, ou dont des proches ont pris des vacances dans de telles régions.</i>
				Déplacements entre les établissements	<i>Établir des critères (exemple – phase 4 de l'Organisation mondiale de la Santé) pour restreindre les déplacements entre les établissements.</i>

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Points	Considérations et actions
				Procédures relatives à la tenue de documents	<i>Une pandémie peut obliger à faire la collecte de données inhabituelles. Déterminer les données à recueillir, la méthode de collecte et les responsables de la collecte.</i>
				Pratiques d'hygiène en milieu de travail	<i>Quelques actions à prendre en considération : Concevoir une campagne de sensibilisation des employés. Mettre l'accent sur le lavage des mains : fourniture de savon antibactérien ou d'un désinfectant pour les mains. Examiner avec le conseiller juridique les responsabilités de l'entreprise selon que des fournitures médicales précises sont mises à la portée des employés ou non.</i>
				Évacuation des employés des régions touchées	<i>Existe-t-il une politique d'évacuation des employés de régions où la mise en quarantaine peut être imposée? Examiner avec l'agence de voyages la méthode d'évacuation d'urgence. Serait-il judicieux d'acheter des billets ouverts? Il faut aussi déterminer si les membres de la famille d'un employé travaillant dans une région atteinte seront également évacués.</i>
				Examen de concert avec le conseiller juridique	<i>Examiner de concert avec le conseiller juridique les politiques et les processus établis pour faire face à une pandémie. Vérifier les contrats existants pour déterminer si une pandémie constitue une « force majeure » ou si la force majeure ne s'applique qu'aux événements imprévus.</i>
				Responsabilité du conseil d'administration	<i>Examiner avec le conseiller juridique la nécessité d'informer le conseil d'administration de ses responsabilités avant, pendant et après une pandémie. Revoir ensemble les lois applicables pour assurer une bonne compréhension de leurs dispositions. Organiser au besoin une séance de sensibilisation des administrateurs.</i>
				Examen des politiques sur une pandémie de grippe avec les syndicats, les comités de travailleurs, les associations d'employés, etc.	<i>Dans le cas d'employés syndiqués, examiner les politiques élaborées pour faire face à une pandémie pour assurer leur conformité avec les conventions collectives en vigueur.</i>
				Demandes d'aide venant de la collectivité	<i>Examiner l'attitude à adopter à l'endroit des demandes présentées par la collectivité pour des locaux, de l'argent, des ressources et l'aide d'employés.</i>

Tableau 2. Gouvernance d'entreprise et responsabilité de la direction

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Planification de la relève	<i>Un plan de relève a-t-il été défini pour tous les employés? Établir une liste de tous les employés essentiels et des compétences minimales requises que tout remplaçant doit posséder. Déterminer les cas où un seul employé, ou quelques employés tout au plus, possèdent les compétences requises. Des retraités pourraient-ils fournir ces compétences au besoin? Communiquer le plan de relève.</i>
				Responsabilité en matière d'élaboration d'une politique sur la planification en cas de pandémie	<i>L'entreprise a-t-elle préparé un énoncé de politique sur la planification en cas de pandémie? Cet énoncé traite-t-il des besoins selon les régions? Désigner le responsable de l'élaboration de la politique avant l'apparition de la pandémie.</i>
				Examen des politiques et autorisation	<i>Ces énoncés de politique sont-ils signés par la haute direction? Qui devrait autoriser les nouvelles politiques pendant une pandémie?</i>
				Législation sur la protection des renseignements personnels	<i>Les politiques relatives à la protection des renseignements personnels ont-elles été révisées pour tenir compte de l'éventualité d'une pandémie?</i>
				Politiques relatives aux négociations collectives – Travailleurs de remplacement	<i>Examiner les dispositions des conventions collectives se rapportant aux pandémies, le cas échéant.</i>
				Examen des mesures d'atténuation possibles	<i>Examiner les processus essentiels et l'existence de mesures (p. ex., port de masques, déménagement de ressources essentielles dans plusieurs établissements, etc.) qui pourraient atténuer le risque de contracter le virus ou réduire le recours aux ressources clés.</i>
				Mise en œuvre des mesures d'atténuation	<i>Dans la foulée de ce qui précède, désigner les personnes chargées de prendre les décisions relatives à la mise en œuvre des mesures d'atténuation et des déclencheurs utilisés à cette fin.</i>
				Procédures de commandement et de contrôle	<i>Élaborer un plan de gestion de crise incluant un processus décisionnel en cas de pandémie.</i>
				Établissement des critères décisionnels	<i>Document intégré au plan de gestion de crise.</i>
				Consignation des décisions, etc.	<i>Document intégré au plan de gestion de crise</i>

Tableau 3. Dispositions relatives à la continuité des affaires

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Évaluation des risques	<i>Examiner les processus essentiels de bout en bout et déterminer les répercussions d'une pandémie de grippe. Par exemple, si les pièces sont livrées par bateau ou par avion, quels effets auraient les restrictions imposées aux déplacements sur la production?</i>
				Évaluation des effets sur l'entreprise	<i>Déterminer les effets de l'absence de pourcentages donnés d'employés sur les processus essentiels. Par exemple, pourrait-on appliquer les processus si l'on ne disposait que de 80 %, 75 %, 70 %, etc., de l'effectif?</i>
				inventaire des compétences des employés	<i>Dresser une liste des compétences essentielles qui pourraient faire défaut en cas de pandémie de grippe et rechercher les employés promus ou mutés, ou les retraités, qui pourraient prendre la relève d'un employé essentiel malade.</i>
				Minimum de ressources	<i>Déterminer le nombre minimum de personnes, de systèmes, de ressources et de matériel nécessaires à l'exécution d'une fonction essentielle.</i>
				Exigences particulières en matière de licence ou d'homologation	<i>Déterminer les fonctions exigeant une homologation ou une licence particulière, s'il y en a. Faut-il obtenir une autorisation de sécurité spéciale pour certains lieux de travail ou certains postes?</i>
				Mise à l'essai de plans	<i>Mettre à l'essai les plans en cas de pandémie élaborés par chaque secteur de l'entreprise afin d'en déceler les lacunes et de les combler, le cas échéant.</i>
				Arbres d'appels	<i>Examiner l'actuel mécanisme d'avertissement des employés et établir des arbres d'appels s'il n'y en a pas déjà. Informer à l'avance les employés du fait que les alertes au virus seront données en dehors des heures de travail normales à l'aide des arbres d'appels. S'il n'en n'existe pas une déjà, établir une ligne d'appel centrale pour les messages des employés. Assurez-vous que les arbres d'appels permettent de communiquer les messages vers les niveaux inférieurs et de transmettre de l'information vers les niveaux supérieurs jusqu'à la haute direction.</i>
				Plan de communication d'urgence	<i>Élaborer un plan de communication d'urgence et le réviser régulièrement. Préparer à l'avance le texte des communications s'adressant aux employés et aux médias. Repérer les personnes-ressources clés au sein des services de santé publique locaux et provinciaux.</i>

Tableau 4. Effets sur les activités

Terminé	En cours	À venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Examen des plans municipaux applicables aux différents lieux de travail	<i>Examiner les plans de santé établis par les municipalités pour prendre connaissance des attentes de celles-ci à l'endroit de l'entreprise. Sur quelles hypothèses la planification a-t-elle été fondée?</i>
				Désignation de l'infrastructure essentielle	<i>Envisager d'envoyer une lettre aux fournisseurs de services essentiels (électricité, chauffage, téléphones, technologies, etc.) pour leur demander l'assurance qu'ils sont prêts à faire face à une pandémie.</i>
				Besoins en matière de transport	<i>Déterminer les moyens de transport utilisés par les employés pour se rendre au travail et envisager divers scénarios comme l'arrêt des transports publics.</i>
				Besoins en matière de stationnement	<i>Déterminer si les parcs de stationnement situés près de l'entreprise peuvent absorber une augmentation de l'achalandage si un plus grand nombre d'employés doivent se rendre au travail en voiture en raison de l'arrêt des transports publics ou pour atténuer le risque de contracter le virus.</i>
				Disponibilité d'argent liquide et de fournitures	<i>Déterminer s'il y a lieu de faire des réserves d'argent en espèces et de fournitures au cas où une pandémie de grippe restreindrait l'accès à de l'argent liquide ou diminuerait les stocks de fournitures disponibles. Indiquer aux employés d'intégrer cette mesure dans leur planification personnelle.</i>
				Pouvoir de signature pour engager des dépenses	<i>Examiner les politiques relatives au pouvoir de signature pour engager des dépenses dans le but d'assurer la continuité des affaires si les signataires clés désignés ne peuvent s'acquitter de leurs responsabilités. Établir un mécanisme de rechange dans l'éventualité de l'impossibilité d'appliquer le mécanisme actuel.</i>
				Ententes de soutien administratif	<i>Examiner la capacité des fournisseurs de services externes (centres d'appels, soutien technologique, etc.) de maintenir leurs services en cas de pandémie.</i>
				Capacité de trafic téléphonique et Internet	<i>Bon nombre d'entreprises ont choisi de permettre le travail à domicile pour réduire l'exposition de leurs employés au virus et pour assurer la continuité des affaires. Il faudrait donc se pencher sur le nombre d'utilisateurs des services téléphoniques et Internet dans des zones résidentielles qui opteront pour le travail à domicile et sur la capacité offerte par ces réseaux. Les temps de réponse peuvent être beaucoup plus longs en raison de la congestion. Informez-vous auprès des fournisseurs de leurs plans d'action en cas de pandémie.</i>

Tableau 5. Maladie et absentéisme

Terminé	En cours	À venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Exigences relatives à la mise en quarantaine	<i>Élaborer une politique en matière de quarantaine conforme aux lois locales. Cette politique devrait notamment prévoir le retour à la maison des employés présumés atteints du virus.</i>
				Dispositions pour la mise en quarantaine	<i>Préciser les services de soutien dont bénéficieront les employés mis en quarantaine par l'entreprise ou de leur propre chef.</i>
				Exigences relatives au travail à domicile	<i>Envisager la possibilité de mettre en place une politique sur le travail à domicile pour appuyer la continuité des affaires en situation de crise.</i>
				Dispositions pour le travail à domicile	<p><i>Prendre en considération les étapes suivantes dans la planification du travail à domicile.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Déterminer les processus essentiels qui peuvent être maintenus même si des employés travaillent à domicile.</i> • <i>Vérifier si les technologies et les fournisseurs sont en mesure de soutenir les processus essentiels dans un contexte de travail à domicile.</i> • <i>Élaborer une analyse de risque et une analyse coûts-avantages pour les fonctions visées.</i> <p><i>Si l'entreprise décide de proposer à des employés de travailler à domicile lors de l'éclosion d'une pandémie de grippe, elle devrait d'abord mettre la formule à l'épreuve en désignant des employés qui travailleront à la maison un jour par mois jusqu'à ce que la crise éclate. Cet essai vise à confirmer le bon fonctionnement de la technologie, des mots de passe, etc., le moment venu.</i></p>
				Exigences et dispositions relatives aux équipes non infectées	<i>Déterminer les fonctions auxquelles du personnel doit être affecté tous les jours 24 heures sur 24 ou qui sont essentielles à la mission de l'entreprise. Déterminer si chaque processus est accompli dans un seul établissement ou dans deux établissements. Par précaution, diviser les équipes ou faire en sorte que deux établissements accomplissent le même processus. Permettre aux employés de changer de quart de travail.</i>
				Politique de rémunération des employés absents	<i>Examiner la politique en vigueur sur la rémunération des employés absents. Envisager la possibilité d'encourager les employés qui ne se sentent pas bien à demeurer à la maison et décider si ceux-ci seront rémunérés. Assurer la conformité de la politique avec les conventions collectives.</i>
				Politique de rémunération des heures supplémentaires	<i>Songer à établir un budget pour dédommager les employés qui font des efforts exceptionnels pendant une pandémie. Assurer la conformité de la politique avec les conventions collectives.</i>

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Politique de rémunération des employés volontairement en quarantaine	<i>Élaborer une politique à l'intention des employés désireux de demeurer à la maison pour ne pas contracter le virus. Examiner la politique en vigueur sur les congés de maladie.</i>
				Employés devant prendre soin de membres de la famille malades	<i>Élaborer une politique portant sur les employés qui ne peuvent se présenter au travail parce qu'ils doivent prendre soin de membres de leur famille. Préciser la durée de l'absence autorisée et la rémunération, le cas échéant. Diffuser la politique bien avant l'apparition d'une pandémie de grippe.</i>
				Fractionnement des quarts de travail	<i>Réfléchir à la possibilité d'autoriser les employés qui le souhaitent à travailler en dehors des heures normales soit pour des raisons familiales ou pour éviter de se mêler à une foule aux heures de pointe dans les transports publics.</i>
				Besoins en fournitures médicales	<i>Déterminer si l'entreprise achètera des fournitures médicales pour les distribuer aux employés. Évaluer le coût et l'efficacité du port du masque par chaque employé. Préciser si les fournitures médicales seront réservées aux employés ou si ceux-ci pourront les utiliser pour leur famille immédiate.</i>
				Procédures d'urgence en vigueur	<i>Élaborer des plans d'intervention d'urgence pour le cas où un employé a un malaise ou meurt sur le lieu de travail.</i>
				Politique des Ressources humaines	<i>L'entreprise dispose-t-elle d'une politique à l'intention des Ressources humaines qui traite des pandémies? Définir le rôle des RH dans le plan de gestion de crise.</i>
				Plans de vaccination systématique	<i>Déterminer si, sur le conseil d'autorités externes, l'entreprise est capable de prendre en charge la vaccination systématique des employés pour freiner la propagation de la grippe, et prête à le faire.</i>
				Stockage d'antiviraux	<i>Déterminer si l'entreprise prévoit acheter des médicaments antiviraux, comme le « Tamiflu ». Élaborer une politique en conséquence et l'examiner avec le conseiller juridique.</i>
				Contrôle des visiteurs	<i>Déterminer une politique de contrôle des visiteurs en cas de pandémie de grippe ainsi que les facteurs qui déclenchent sa mise en œuvre. Envisager de concevoir un outil de contrôle (questionnaire) que devraient remplir tous les visiteurs. Désigner le ou les responsables du contrôle.</i>

Tableau 6. Assurance santé et protections

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Exigences légales par établissement	<i>Les exigences locales relatives à la présentation de rapports sur la pandémie sont-elles bien comprises et documentées? Examiner les exigences applicables à chaque établissement.</i>
				Accès des employés à un soutien ou à des renseignements médicaux, ou aux programmes d'aide	<i>Préciser les services de soutien médical, comme des lignes téléphoniques d'assistance médicale, sont offerts aux employés (services fournis par l'entreprise, la collectivité, les groupes confessionnels, les autorités de la santé publique locales, les programmes gouvernementaux, la Croix-Rouge).</i>
				Examen des programmes d'avantages sociaux – Invalidité de courte et de longue durée	<i>Examiner les programmes d'avantages sociaux en place pour prendre connaissance de la protection offerte aux employés touchés par la pandémie de grippe. Diffuser les détails de la protection le plus vite possible dans le cadre d'un programme de sensibilisation des employés.</i>
				Établissement préalable de relations avec les fournisseurs de soins de santé	<i>Établir maintenant des relations avec des fournisseurs de soins de santé qui offriront des services de consultation à l'entreprise pendant une pandémie de grippe.</i>
				Indemnisation des accidentés du travail	<i>Demander au conseiller juridique d'examiner les dispositions relatives à une pandémie de grippe des politiques en matière d'indemnisation des accidentés du travail.</i>

Tableau 7. Chaîne d'approvisionnement

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Désignation des fournisseurs essentiels	<i>Entrer en rapport avec les fournisseurs essentiels (internes et externes) et évaluer leur capacité à soutenir les activités de l'entreprise pendant une pandémie de grippe. Documenter les lacunes.</i>
				Dédits	<i>Passer en revue tous les contrats signés avec des clients pour voir s'ils contiennent une clause de dédit en cas de non-respect des calendriers de production. Vérifier les clauses de force majeure pour voir si la pandémie est au nombre des risques désignés explicitement.</i>
				Éventualité d'une force majeure	<i>S'assurer que la pandémie est au nombre des risques désignés explicitement dans les contrats conclus avec les clients.</i>

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Examen des politiques et des plans des impartiteurs	<i>A-t-on examiné les contrats passés avec les fournisseurs essentiels pour voir si l'entreprise a un recours si la pandémie perturbait la chaîne d'approvisionnement? Lorsque cela est possible, demander à participer aux essais ou aux exercices faits par le fournisseur.</i>
				Désignation de fournisseurs suppléants	<i>Désigner les fournisseurs uniques essentiels et des suppléants au cas où les premiers ne pourraient remplir leurs obligations.</i>

Tableau 8. Clients et marchés

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Prestation de services	<i>A-t-on évalué la réaction des clients à une diminution des services?</i>
				Demande de services	<i>A-t-on évalué l'effet sur l'entreprise de variations de la demande pendant une pandémie?</i>
				Élargissement des débouchés	<i>A-t-on évalué les débouchés susceptibles de résulter de l'accroissement de la demande pendant une pandémie?</i>

Tableau 9. Communications internes et externes

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Information des employés sur la pandémie de grippe	<i>Élaborer des programmes d'information et de sensibilisation des employés. Établir un calendrier des communications, incluant les mises à jour. Mettre en place un processus interactif pour recueillir les commentaires et les questions des employés, et y donner suite.</i>
				Trousse personnelle en cas de pandémie	<i>Encourager les employés à préparer une trousse personnelle en prévision d'une pandémie. Cette trousse pourrait comprendre des fournitures médicales, de la nourriture, de l'eau, de l'argent comptant, d'autres fournitures, etc.</i>
				Ligne téléphonique d'assistance médicale	<i>Examiner les services offerts actuellement par le fournisseur dans le cadre du programme d'aide aux employés Vérifier si les autorités municipales ou provinciales proposent un soutien médical téléphonique et communiquer l'information dans les programmes d'information et de sensibilisation des employés.</i>
				Éducation en matière d'hygiène / Avis – Employés	<i>Documenter les pratiques exemplaires en matière d'hygiène et intégrer les renseignements recueillis dans les programmes d'information et de sensibilisation des employés.</i>
				Éducation en matière d'hygiène / Avis - Visiteurs	<i>Envisager de préparer des lettres circulaires et à les distribuer aux visiteurs.</i>
				Rédaction préalable des communications	<i>Rédiger au préalable les avis destinés aux employés, aux médias, aux services médicaux et aux administrations.</i>
				Accès aux sources de données	<i>Déterminer où et comment avoir accès aux dossiers des employés, quels employés sont absents, comment communiquer avec les employés à domicile, etc., avant l'apparition d'une pandémie de grippe, et consigner les renseignements recueillis dans les procédures d'intervention d'urgence.</i>
				Passation d'un contrat avec une entreprise de gestion des médias	<i>Envisager de retenir les services d'une entreprise de surveillance des médias ou de charger un employé de surveiller les sites locaux et internationaux sur la santé pour être toujours au fait de l'évolution de la maladie. Demander l'aide de cette entreprise ou de cet employé pour rédiger à l'avance des communiqués.</i>
				Services linguistiques	<i>Retenir les services de traducteurs au cas où il faudrait préparer et diffuser rapidement des communications dans plusieurs langues.</i>
				Avis de la réduction des services	<i>Songer à élaborer une politique et des communications connexes au cas où une diminution du nombre d'employés se répercuterait négativement sur la capacité d'offrir des services.</i>

Tableau 10. Atteinte à la réputation

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Communication des politiques	<i>Préciser dans quelle mesure l'entreprise communiquera ses politiques sur la pandémie de grippe et à qui elle en fera part. Envisager d'informer les fournisseurs et les intervenants essentiels des pratiques exemplaires .</i>
				Communication du plan d'intervention	<i>Préciser dans quelle mesure l'entreprise communiquera ses plans d'intervention en cas de pandémie de grippe et à qui elle en fera part. Envisager d'informer les fournisseurs et les intervenants essentiels des pratiques exemplaires..</i>
				Surveillance des médias	<i>Désigner les employés qui seront chargés de surveiller les médias pour repérer les reportages négatifs sur les politiques, les interventions, etc., de l'entreprise relativement à la pandémie de grippe.</i>

Tableau 11. Assurances

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Examen des polices d'assurance	<i>A-t-on examiné dernièrement les couvertures prévues pour des événements comme des dommages matériels, une interruption des activités, la responsabilité civile, la responsabilité civile des employeurs, les accidents du travail, etc.? Ces couvertures englobent-elles les maladies contagieuses et prévoient-elles des montants suffisants?</i>
				Examen des polices de l'assureur	<i>Connaître l'étendue de la couverture et les pièces justificatives à annexer à une demande de règlement présentée à la suite d'une pandémie.</i>
				Questions de responsabilité	<i>Demander au conseiller juridique de les examiner.</i>

5.2.2 Liste de vérification pour la planification de la continuité des affaires dans les immeubles commerciaux

Liste de vérification pour les immeubles commerciaux - Planification en cas de pandémie

En cas de pandémie de grippe, il est recommandé de prêter attention aux points suivants et d'élaborer des politiques et des processus en regard de chacun.

Infrastructure des immeubles

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
				Examen des plans municipaux applicables aux différents lieux de travail	<i>Prendre connaissance des plans municipaux en vigueur pour repérer les personnes ou les services avec lesquels l'entreprise devra traiter en cas de pandémie. Examiner les plans locaux pour coordonner les actions. Quelles hypothèses de planification retenues par les municipalités influenceront sur la capacité de l'entreprise à continuer d'assurer ses services? Par exemple, l'arrêt des transports publics, la présence accrue des forces policières, les temps de réponse escomptés des services ambulanciers, les passages souterrains, etc.</i>
				Désignation de l'infrastructure essentielle	<i>Envoyer une lettre à tous les fournisseurs de services essentiels (électricité, chauffage, téléphones, ascenseurs, alimentation en eau et évacuation des eaux usées, systèmes d'extinction d'incendie, technologies, etc.) pour leur demander l'assurance qu'ils sont prêts à faire face à une pandémie. Les locataires ont-ils des besoins particuliers au chapitre de l'infrastructure (centres d'appels, traitement de chèques, centres de données Internet, parquets de la Bourse, etc.)? Leur distribuer une lettre exposant les stratégies de l'entreprise en cas de pandémie qui pourraient avoir des répercussions sur les services dans l'immeuble.</i>
				Inventaire des compétences nécessaires au fonctionnement de l'immeuble	<i>Recenser les compétences internes essentielles ou spécialisées qui sont indispensables au fonctionnement de l'immeuble.</i>
				Besoins en matière de transport	<i>Déterminer le moyen de transport utilisé par les employés et les locataires pour se rendre au travail, et prévoir des mesures pour faire face à des situations comme l'arrêt des transports publics. Y a-t-il un accès direct au système de transport public dans l'immeuble et si tel est le cas, quelles exigences minimales faut-il satisfaire pour protéger cet accès?</i>
				Besoins en matière de stationnement	<i>Déterminer si une augmentation du nombre d'employés devant se rendre au travail en voiture en raison de l'arrêt des transports publics ou pour atténuer le risque de contracter le virus aura des</i>

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
					<i>effets sur les parcs de stationnement existants, plus précisément sur leurs structures, leur capacité, leurs heures d'ouverture, etc. Élaborer un plan pour faire face à l'augmentation de l'achalandage ou assurer la sécurité des préposés.</i>
				Disponibilité d'argent liquide et de fournitures	<i>Déterminer s'il y a lieu de faire des réserves d'argent en espèces et de fournitures au cas où une pandémie de grippe restreindrait l'accès à de l'argent liquide ou diminuerait les stocks de fournitures disponibles. Faire la liste des besoins des employés qui ne pourront quitter leur lieu de travail (nourriture, médicaments, téléviseurs, lits pliants, etc.).</i>
				Accès du public par établissement (transport, stationnement, accès aux résidences, accès à la clinique médicale, etc.)	<i>Le grand public a-t-il habituellement libre accès à l'immeuble? Dans quelle mesure serait-il difficile de restreindre cet accès en cas de pandémie?</i>
				Capacité d'hébergement	<i>L'entreprise prévoit-elle héberger dans l'immeuble une fraction ou l'ensemble de son personnel, pour une durée prolongée, afin de maintenir le bon fonctionnement de l'immeuble? Exposer en détail les besoins, les hypothèses et les plans pour répondre aux besoins.</i>
				Besoins en matière de sécurité par établissement	<i>A-t-on examiné les besoins escomptés en matière de sécurité pendant une pandémie? Les agents de sécurité seront-ils assez nombreux? S'attendent-ils à recevoir de l'équipement de protection individuelle? Exposer les mesures prévues pour fournir de l'équipement de protection supplémentaire comme des masques, des gants, des écrans de verre, etc.</i>
				Besoins de services de nettoyage et d'entretien par établissement	<i>A-t-on examiné les besoins escomptés en matière de nettoyage pendant une pandémie? Les employés des services de nettoyage et d'entretien seront-ils assez nombreux? S'attendent-ils à recevoir de l'équipement de protection individuelle? Exposer les mesures prévues pour fournir de l'équipement de protection supplémentaire comme des masques, des gants, des écrans de verre, etc.</i>
				Exigences relatives à la mise en quarantaine	<i>Déterminer si l'entreprise pourrait mettre en œuvre un programme de mise en quarantaine des employés qui serait conforme aux lois locales? Quelles dispositions supplémentaires faudrait-il prendre dans le cas où les employés seraient confinés dans l'immeuble? Documenter la procédure pour vérifier et appliquer les ordonnances de quarantaine, puis pour reprendre les activités normales.</i>
				Désignation des fournisseurs essentiels en mettant l'accent sur ceux qui sont susceptibles d'être un point de panne unique	<i>Communiquer avec les fournisseurs essentiels internes et externes et évaluer leur capacité à continuer d'assurer leurs services pendant une pandémie. Exposer les lacunes et mettre au point un plan d'action. Déterminer les quantités minimales de</i>

Terminé	En cours	A venir	Sans objet	Politiques et pratiques	Recommandations et actions
					<i>fournitures à stocker et se procurer ces fournitures. Prêter une attention particulière aux fournisseurs qui répondent aux besoins exceptionnels de certains locataires (accès tous les jours 24 heures sur 24, centres d'appels, autorisation de sécurité élevée, etc.</i>
				Désignation de fournisseurs suppléants	<i>Désigner les fournisseurs uniques essentiels et des suppléants au cas où les premiers ne pourraient remplir leurs obligations.</i>
				Victimes	<i>Les procédures d'intervention d'urgence en vigueur sont-elles adéquates pour traiter les victimes d'une pandémie (peut-être en grand nombre)? Prévoir un nettoyage plus poussé après un décès, une diminution des temps de réponse des équipes médicales et l'obligation de boucler certaines zones de l'immeuble pour que les enquêtes médicales puissent être effectuées.</i>
				Préparation du personnel affecté à l'immeuble	<i>Veiller à donner au personnel de l'immeuble une formation et de l'équipement de protection individuelle pour qu'il soit en mesure de faire face à la pandémie conformément aux politiques de l'entreprise ou à la réglementation en vigueur.</i>

5.3 Éléments essentiels d'un plan de continuité des affaires en cas de pandémie

5.3.1 Gestionnaire ou comité de la pandémie

Même si toutes les entreprises ne peuvent pas toujours constituer un comité pour évaluer le risque d'une pandémie de grippe, il est important que chaque entreprise désigne au moins une personne responsable de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail et chargée d'élaborer un plan de préparation à la pandémie de grippe, y compris les mesures permettant d'assurer la continuité des affaires et l'efficacité des communications.

Ressources médicales

Certains établissements commerciaux et industriels de plus grande envergure disposent de médecins praticiens ou de conseillers médicaux sur place ou au sein de leur personnel. Par contre, il se peut que les plus petites entreprises n'emploient pas présentement de conseillers médicaux.

Dans la préparation de votre plan de continuité des affaires, vous devriez inclure les services de consultation d'un médecin praticien ou d'un conseiller médical en cas de pandémie. Si votre entreprise compte déjà du personnel médical sur place, celui-ci devrait être informé de la nature de la grippe pandémique, de son mode de transmission, de ses symptômes et des précautions sanitaires disponibles et appropriées. Si le médecin praticien de votre entreprise n'est pas en mesure de répondre à vos attentes en ce qui a trait à son rôle au sein de votre organisation, il devrait vous recommander un autre praticien.

Les plus petites entreprises devraient envisager de faire appel aux services d'un médecin local pour exercer ces fonctions. Il est recommandé que chaque entreprise communique avec le bureau régional de Santé Canada (http://www.hc-sc.gc.ca/home-accueil/contact/branch_sub_f.html) pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les différentes possibilités offertes.

5.3.2 Poursuite des activités essentielles de l'entreprise

En cas de pandémie, il est important que les compétences et les employés essentiels soient disponibles afin que les secteurs essentiels de votre entreprise demeurent opérationnels. Le processus de planification de la continuité des affaires repose sur une analyse des répercussions sur les activités.

Dans cette analyse, vous devez déterminer les employés et autres intrants essentiels (p. ex., les fournisseurs, les services et les produits des sous-traitants ainsi que la logistique) au maintien des activités de chaque établissement ou fonction de votre entreprise, en cas de pandémie.

Détermination des secteurs et des employés essentiels

Vous devriez vous pencher sur les questions suivantes :

- ✓ Quelles sont les secteurs essentiels de l'entreprise?
- ✓ Qui sont les personnes essentielles pour que ces secteurs demeurent opérationnels?
- ✓ Quelles sont les compétences essentielles pour maintenir le fonctionnement de l'entreprise?
- ✓ Dispose-t-on de suffisamment de remplaçants pour les personnes ayant des compétences essentielles en cas de taux d'absentéisme élevés?

- ✓ Dispose-t-on d'autres ressources (p. ex., des bénévoles, des retraités) auxquelles on pourrait faire appel, le cas échéant?
- ✓ Est-il possible de coordonner les activités de votre entreprise, ou de faire fonctionner votre entreprise, à partir d'un « centre de planification virtuelle » – à distance, par téléphone ou par courriel?
- ✓ De quelles personnes avez-vous besoin pour gérer votre plan d'urgence en cas de pandémie?
- ✓ Certains de vos systèmes dépendent-ils d'une intervention physique périodique de personnes clés pour rester fonctionnels? Pendant combien de temps ces systèmes pourraient-ils fonctionner sans attention?

Une fois que vous avez repéré les personnes dont les compétences sont essentielles, assurez-vous qu'elles sont conscientes de leur responsabilité et de la manière dont elles seront gérées en cas de pandémie. Envisagez des stratégies pour limiter les chances qu'elles attrapent la grippe (p. ex., travailler chez soi, même dans les toutes premières phases de la pandémie, ou d'autres mesures de distance sociale).

Si le travail à domicile n'est pas une pratique courante dans votre organisation, vous pouvez encourager les employés à s'occuper dès maintenant des aspects technologiques pour être prêts à se prévaloir de cette formule. Vous pouvez souhaiter un « retrait » du personnel non essentiel (en prenant les dispositions appropriées sur le plan de la rémunération) pendant la période de pointe de la pandémie, afin de limiter le nombre des membres du personnel exposés au virus de la grippe.

En cas de pandémie, les employés ont le choix de quitter leur poste. Ils peuvent également refuser de faire leur travail s'ils pensent que cela peut leur porter un grave préjudice. Toutefois, ils doivent avoir un motif raisonnable et avoir essayé de résoudre le problème avec leur employeur avant de refuser de travailler.

Le droit de refuser d'effectuer des travaux dangereux ne s'applique que si les risques courus sur le lieu de travail ont réellement augmenté. Afin d'éviter de telles situations, il est conseillé d'en discuter avec le personnel avant l'apparition d'une pandémie.

5.3.3 Planification de la continuité des affaires en cas d'absences

On pense que, contrairement aux catastrophes naturelles, durant lesquelles les perturbations dans la prestation des services des entreprises ont souvent pour origine les dommages causés au matériel physique, dans le cas d'une pandémie, ces perturbations seront essentiellement occasionnées par le manque de ressources humaines. Les employeurs doivent tenir compte de leur main-d'œuvre et de leur cas particulier. Toutefois, la plupart d'entre eux devraient prévoir un taux d'absentéisme pouvant atteindre 50 pour cent durant environ 2 semaines au sommet d'une vague de pandémie et un taux d'absentéisme plus bas pendant les semaines précédant et suivant ce sommet. En général, une vague de pandémie peut durer environ huit semaines.

Vous pourriez vous pencher sur les questions suivantes :

- ✓ Combien d'employés essentiels doivent demeurer en poste pour que les secteurs essentiels de l'entreprise continuent de fonctionner et quelles sont leurs compétences essentielles – à quel niveau l'entreprise cesse-t-elle de tourner ou l'immeuble est-il fermé?
- ✓ Quelles sont les mesures à prendre afin de limiter les risques pour le personnel?
- ✓ Qui devrait décider de fermer un immeuble lorsque le taux d'absence menace la sécurité de la continuité des affaires?
- ✓ Serait-il possible d'adapter certaines ou l'ensemble des activités de l'entreprise afin que la majorité du personnel puisse travailler à domicile avec un court préavis?

Une pandémie de grippe peut toucher les régions du Canada et le monde différemment pour ce qui est du moment de son apparition, de sa gravité et de sa durée. Certaines régions peuvent être frappées plus tôt, plus longtemps ou de façon plus virulente.

Les entreprises qui ont des bureaux régionaux devraient peut-être penser à déplacer la prestation des services des régions touchées par la grippe vers les régions qui ne le sont pas ou qui sont au stade post-pandémique. Des restrictions sur les déplacements des personnes d'une région à l'autre peuvent être imposées et, par conséquent, il peut être difficile pour le personnel d'effectuer des rotations.

Vous envisagerez peut-être de former et de préparer une main-d'œuvre auxiliaire (p. ex., des entrepreneurs, des employés occupant d'autres postes, des retraités). Vous pourriez former vos employés pour qu'ils soient plus polyvalents, ou vous assurer de disposer de travailleurs en dehors de l'entreprise auxquels vous pourriez faire appel au besoin.

5.3.4 Interruption de la chaîne d'approvisionnement et fermeture des frontières

Dans votre planification en cas de pandémie, vous devriez tenir compte de la nécessité de constituer des stocks de fournitures essentielles. Discutez avec vos principaux fournisseurs d'un plan de livraisons régulières en cas de pénuries ou de perturbations dans les services de transport.

Les pénuries peuvent résulter de perturbations dans les services de transport ou de l'incapacité des fournisseurs à répondre à la demande du fait de leur propre manque de personnel. Au Canada, les approvisionnements sont transportés par camion, par train ou par avion sur de longues distances et sont sensibles à toutes les perturbations. La non-disponibilité de jusqu'à 30 pour cent des travailleurs ou des chauffeurs et des autres employés des entreprises de transport peut avoir un effet sur la production et sur la livraison des fournitures requises.

En cas de pandémie, des restrictions seraient probablement imposées dans les ports et les aéroports. Les personnes quittant une région touchée par la pandémie subiront probablement un contrôle visant à déceler des signes et des symptômes de la grippe.

Les personnes malades devront différer leur voyage afin de ne pas propager la grippe dans des régions non touchées. Les réseaux d'approvisionnement peuvent aussi être touchés par la restriction volontaire des déplacements (p. ex., des transporteurs ou des camionneurs pourraient refuser de se rendre dans les régions infectées).

Des difficultés aux frontières peuvent également perturber grandement les réseaux d'approvisionnement. Il faudrait penser à acheter des produits fabriqués au Canada ou localement afin d'éviter d'éventuels problèmes d'approvisionnement résultant de restrictions imposées aux frontières en cas de pandémie.

Les mouvements aériens internationaux peuvent être désorganisés en cas de pandémie, ce qui peut se répercuter sur la livraison des biens importés, notamment si ceux-ci sont normalement expédiés dans les soutes des avions de passagers.

Il peut être capital de disposer d'un financement d'urgence immédiatement après une situation d'urgence telle qu'une pandémie. Des demandes d'achat pré-approuvées seraient peut-être utiles. Demandez-vous si des autorisations de financement spécial pourraient être nécessaires.

Administration et logistique

Conservez en permanence des dossiers complets et à jour afin de garantir l'efficacité de l'intervention d'urgence et de la reprise des activités. Certains dossiers peuvent également être requis par la réglementation ou par vos assureurs. Ils pourraient se révéler précieux si une poursuite était intentée contre vous à la suite d'un incident.

Toutes les entreprises, grandes ou petites, devraient élaborer des plans afin de limiter les effets liés aux pénuries de ressources et d'intrants essentiels. Voici quelques précautions à prendre en matière de logistique avant une pandémie :

- Acquérir des équipements.
- Se constituer une réserve d'intrants.
- Désigner des installations d'urgence.
- Conclure des accords d'entraide.
- Faire l'inventaire des ressources.

Pendant une situation d'urgence, les plans de logistique peuvent comprendre les éléments suivants :

- Fournir les plans des installations aux intervenants en cas d'urgence.
- Fournir des fiches signalétiques aux employés.
- Apporter les équipements de remplacement sur place.
- Réparer les équipements.
- Organiser le soutien médical, la nourriture et les transports.
- Organiser les abris.
- Prévoir un système d'alimentation électrique de secours.
- Prévoir des systèmes de communications de secours.

Planification avec les clients

Les entreprises peuvent subir des pertes financières du fait de la diminution du nombre de leurs clients. En effet, les autorités recommanderont au grand public d'éviter les lieux bondés et de rester à la maison autant que possible.

Dans le contexte d'une pandémie, les entreprises devront modifier leurs pratiques habituelles pour répondre aux besoins de leurs clients. Voici quelques propositions de modifications :

Relation entreprise-consommateur

- Prolongez les heures d'ouverture afin de répondre aux besoins des clients qui souhaitent un service en dehors des heures de pointe.
- Prenez par téléphone ou par télécopieur des commandes qui seront prises sur place ou livrées au client, afin de limiter les contacts entre individus.
- Organisez la prestation des services par téléphone, Internet, télécopieur ou courriel.

Gagnez la confiance de vos clients en maintenant un lieu de travail sain et une main-d'œuvre en bonne santé. Contrôlez les employés pour voir s'ils sont affectés du syndrome grippal et maintenez un milieu de travail propre, grâce à une hygiène scrupuleuse.

Relation entre entreprises

Vérifiez que vous avez non seulement désigné des fournisseurs et des entrepreneurs suppléants, mais qu'en tant que fournisseur vous-même, vous avez également tenu compte de vos clients. Vos clients, notamment les clients étrangers, devraient être informés de votre PCA et recevoir des instructions sur la façon de limiter les effets de la pandémie de grippe sur leur entreprise, par exemple en désignant des fournisseurs ou des entrepreneurs suppléants ou d'autres itinéraires de transport.

5.3.5 Communication avec le personnel

La pandémie générera probablement une forte anxiété, qui pourra contribuer à augmenter les absences ou à aggraver le désarroi du personnel. Voici quelques suggestions pour gérer ces situations :

- Parlez très tôt au personnel de la possibilité d'une pandémie et expliquez-lui comment votre entreprise s'est préparée à y faire face. La fiche de renseignements sur la grippe, disponible sur le site Web de Santé Canada (http://www.hc-sc.gc.ca/iyh-vsv/diseases-maladies/flu-grippe_f.html), vous sera utile à cette fin;
- Discutez avec le personnel des éventuelles questions de santé et de sécurité, du possible retrait du personnel et des dispositions en matière de congé en cas de maladie de l'employé ou de membres de sa famille, ou de fermeture des écoles ou des garderies, etc.;
- Dotez-vous d'un plan de gestion complet et expliquez-le clairement au personnel. Vérifiez que la gestion des communications en cas de pandémie fait bien partie de ce plan. Il sera important d'avoir des systèmes en place afin que votre entreprise puisse communiquer efficacement en cas de pandémie;
- Une fois votre plan activé, communiquez avec le personnel de façon claire, proactive et en temps opportun, et indiquez également comment votre organisation gère la situation;

- Il se peut que vous souhaitiez établir un « arbre de communications » afin que les personnes puissent rester en contact.

Gestion des connaissances

Les renseignements clés sur la gestion des urgences et des activités devraient être conservés dans des lieux connus, accessibles et communs.

5.4 Éléments essentiels d'un plan de continuité des affaires en cas de pandémie pour les immeubles commerciaux

5.4.1 Comité de BOMA Canada

La Building Owners and Managers Association (BOMA) of Canada a constitué un comité national de préparation aux situations d'urgence chargé de surveiller en permanence l'évolution du dossier de la pandémie dans le contexte de l'immobilier commercial et, en cas d'éclosion, de favoriser la communication entre les intervenants du secteur par l'intermédiaire du site public d'information sur la pandémie de l'association (*Pandemic Planning site for Canadian Commercial Real Estate*), dont l'adresse est www.bomacanada-pandemic.ca.

Ce comité, composé de représentants des sections de BOMA Canada dans toute les régions du pays, sera en définitive responsable de la revue constante du Guide. Il procédera deux fois l'an, ou plus souvent, aux révisions et aux mises à jour du Guide imposées par des faits nouveaux pertinents dans la planification en cas de pandémie.

5.4.2 Poursuite des activités essentielles

Il est important de déterminer les compétences essentielles au bon fonctionnement de l'immeuble. Ces compétences peuvent imposer le recours à des employés ou à des ressources externes, exiger une homologation ou une autorisation de sécurité particulière, avoir trait au fonctionnement d'un équipement spécialisé ou présenter d'autres caractéristiques semblables difficiles à retrouver chez des fournisseurs autres que le fournisseur principal si celui-ci ne peut offrir ses services habituels pendant une pandémie.

Le tableau qui suit propose un inventaire des compétences requises et une évaluation de leur importance pour un immeuble donné. Le gestionnaire immobilier peut également inscrire dans une colonne si une fonction peut être accomplie à l'extérieur de l'immeuble (p. ex., exploitation à distance du système immotique ou des systèmes de sécurité).

Inventaire des compétences requises pour assurer le bon fonctionnement d'un immeuble								
Date :								
Immeuble :								
Rempli par :								
Activité ou équipement spécialisé	Essentiel au fonctionnement de l'immeuble pendant la durée prévue de la pandémie? Oui/Non	Exploitation à distance par le système immotique? Oui/Non	Essentiel? Oui/Non	Expérience requise? Aucune/ Limitée/ Maîtrise ou expert?	Aucun système de chauffage/ de refroidissement enregistré. Licence ou homologation requise? Oui/Non	Système de chauffage/de refroidissement enregistré en place. Licence ou homologation requise? Oui/Non	Besoins spéciaux (autorisation de sécurité)	Commentaires
Tournées quotidiennes								
Traitement de l'eau								
Rapports de l'utilisation de l'équipement								
Système immotique								
Suivi des demandes des locataires pour des services non urgents (plaintes concernant la chaleur ou le froid)								
Suivi des demandes des locataires pour des services urgents (fuite d'eau, panne de courant)								
Systèmes de refroidissement généraux								
Entretien préventif de l'équipement								
Inspection et essai de l'équipement pour la sécurité des personnes								

Activité ou équipement spécialisé	Essentiel au fonctionnement de l'immeuble pendant la durée prévue de la pandémie? Oui/Non	Exploitation à distance par le système immotique? Oui/Non	Essentiel? Oui/Non	Expérience requise? Aucune/ Limitée/ Maîtrise ou expert?	Aucun système de chauffage/ de refroidissement enregistré. Licence ou homologation requise? Oui/Non	Système de chauffage/de refroidissement enregistré en place. Licence ou homologation requise? Oui/Non	Besoins spéciaux (autorisation de sécurité)	Commentaires
Tableau incendie								
Systèmes de refroidissement des systèmes essentiels								
Systèmes d'alimentation électrique sans coupure								
Systèmes d'humidification généraux								
Systèmes d'humidification des applications essentielles								
Compresseurs d'air								

Remarque : Le groupe de travail remercie la société Angus Consulting Management de l'aide qu'elle lui a accordée dans la préparation de ce tableau.

5.4.3 Planification de la continuité des affaires en cas d'absences

Fournisseurs essentiels

Autres facteurs à considérer pour assurer le bon fonctionnement d'un immeuble ou la réalisation de grands projets :

- Quels sont les fournisseurs essentiels à votre mission?
- À quelle personne ou fonction, ou à quel processus, leurs services se rattachent-ils principalement (principal point de contact)?
- Quels sont les aspects négociables de la relation client-fournisseur (dans le but d'avoir un accès plus fiable aux ressources du fournisseur en cas de pandémie)?
- Les contrats peuvent-ils être modifiés?
- Peut-on y ajouter de nouvelles dispositions?
- Peut-on passer de nouveaux contrats ou de nouvelles ententes?

Désignez des fournisseurs suppléants pour chaque fournisseur essentiel.

Points de panne uniques

Une fois les fournisseurs essentiels désignés :

- Repérez les « points de panne uniques », c'est-à-dire les fournisseurs (qu'ils soient essentiels à la mission ou non) qui pourraient nuire grandement au bon fonctionnement de l'immeuble ou paralyser celui-ci s'ils étaient dans l'impossibilité de livrer leurs produits ou d'assurer leurs services. Déterminez, si c'est possible, des fournisseurs de rechange ou suppléants et établissez des relations avec eux.
- Informez-les de votre stratégie et veillez à ce qu'ils comprennent bien que vous la mettrez à exécution SEULEMENT s'ils sont incapables de satisfaire aux normes de performance minimales.

Services publics

Les services publics (enlèvement des ordures, déneigement, etc.) peuvent être de fait des points de panne uniques. Réfléchissez aux points suivants :

- Quelles sont les solutions de rechange? (services téléphoniques/réseaux, alimentation en eau, alimentation en électricité, en gaz ou en autre combustible, etc.)
- Quelles relations peuvent être établies avec les fournisseurs suppléants?
- Quelles « garanties » peut-on obtenir des entreprises de services publics?
- Quelles « garanties » les fournisseurs suppléants peuvent-ils offrir?
- Quel sera le coût de la décision de faire affaire avec des fournisseurs suppléants pour atténuer la perte possible de services?

L'objectif : être prêt. Si le gouvernement n'arrive pas à assurer les services publics, serez-vous prêt?

Contrats et communications avec les fournisseurs

- Examinez les contrats conclus avec les fournisseurs. Assurez-vous de comprendre les ententes contractuelles sur les niveaux de service.
- Songez à jumeler chaque fournisseur clé avec un employé (si ce n'est pas déjà la norme dans l'entreprise) qui sera chargé de surveiller la prestation de ses services.
- Dites aux fournisseurs que vous avez établi un plan et demandez à vos fournisseurs clés s'ils en ont un. Demandez à vos fournisseurs de vous indiquer comment ils s'y prendront pour répondre à vos besoins en cas de pandémie.
- Tenez vos fournisseurs clés au courant de la situation dans l'immeuble pendant la pandémie. Surveillez la capacité des fournisseurs de vous desservir et de respecter leurs contrats.
- Entretenez des relations suivies avec les fournisseurs suppléants désignés.

Certains fournisseurs seront liés par des marchés publics renfermant une clause de priorité; d'autres seront tenus, aux termes de contrats commerciaux, de garantir des quantités minimales ou une livraison prioritaire. Informez-vous des obligations de vos fournisseurs, et même s'ils vous donnent leur parole d'honneur, essayez d'obtenir un engagement écrit. Il peut être intéressant de négocier à l'avance un traitement préférentiel pour avoir accès aux produits ou aux services névralgiques.

Personnel de l'immeuble

- Examinez le rôle de « premier intervenant » joué par les employés dans des événements ou des urgences dans l'immeuble pendant une pandémie, et les répercussions de leurs interventions.
- Déterminez s'il est possible d'assurer les services en fractionnant les quarts de travail.
- Concevez des programmes de formation polyvalente pour atténuer les effets du manque de personnel.

5.4.4 Interruption de la chaîne d'approvisionnement

Maintenant que vous avez désigné les fournisseurs essentiels à votre mission et ceux qui constituent les points de panne uniques, quelles mesures pouvez-vous prendre à l'avance pour pallier les perturbations dans votre chaîne d'approvisionnement (considérez ici l'ensemble de vos fournisseurs)?

- Diversifiez vos sources d'approvisionnement. Recrutez des fournisseurs supplémentaires.
- Constituez des stocks de produits essentiels pour en avoir plus longtemps.
- Choisissez des fournisseurs établis dans des régions différentes. La diversification géographique est garante de la disponibilité des produits ou des services.
- Sachez où se situe votre entreprise dans la liste de clients importants de chaque fournisseur.
- Assurez-vous que vos fournisseurs ont établi des plans en cas de pandémie.
- Recherchez des moyens de transport de rechange. Préparez-vous à les utiliser.

En tant que chefs de file dans le secteur de l'immobilier commercial, nous devons examiner les plans de continuité des affaires en cas de pandémie de tous les grands fabricants et évaluer dans quelle mesure le secteur manufacturier est prêt à faire face à une pandémie.

Fournitures habituelles des toilettes

1. Essuie-tout, couvre-sièges de toilette et papier hygiénique
2. Sacs à ordures
3. Savon et désinfectant instantané pour les mains
4. Produits de nettoyage

Fournitures suggérées en cas de pandémie

1. Désinfectant à base d'alcool pour les mains
 2. Lingettes désinfectantes jetables
 3. Gants en d'autres matières que le latex
 4. Masques chirurgicaux
 5. Lunettes de protection ou écrans faciaux
 6. Masques N95
 7. Quantités accrues de produits chimiques de nettoyage et d'entretien
- (Source : Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, pour l'équipement de protection individuelle)

Points à examiner pour assurer un accès permanent aux fournitures

1. Points touchant les distributeurs
 - a) Superficie d'entreposage libre (capacité de stockage).
 - b) Stocks de fournitures supérieurs aux quantités normales, par précaution (coût de l'excédent).
 - c) Emplacement des entrepôts (lieux multiples, accessibilité/vitesse de livraison).
 - d) Accès à un éventail de fabricants (taille et importance relatives).
 - e) Taille du distributeur et capacité d'obtenir de fabricants particuliers l'assurance qu'ils lui accorderont la priorité (un joueur important et influent dans un marché est avantagé).
 - f) Segments de marché desservis par le distributeur (les soins de santé, etc., par ordre de priorité).
 - g) Capacité du distributeur de sous-traiter à un tiers l'expédition de marchandises.
 - h) Dispositions des conventions collectives relatives aux conditions de travail et à l'impartition.
2. Points touchants les fabricants avec qui le distributeur fait affaire
 - a) Emplacement des unités de production (difficultés à la frontière; il est préférable que les unités de production soient situés à plusieurs endroits différents).
 - b) Entrepôts extérieurs (fabrication aux États-Unis, mais entrepôt au Canada – capacités de stockage de réserves au Canada).
 - c) Plans d'urgence des fabricants.
 - d) Marchés constituant les débouchés des fabricants (soins de santé, etc.); il peut arriver que selon ces marchés, ils ne peuvent soudainement répondre à vos besoins.

Considérations clés

1. Interchangeabilité des produits
 - Si vous utilisez des produits de papier **exclusifs**, votre capacité à vous tourner vers d'autres fabricants pour solutionner vos problèmes d'approvisionnement sera limitée.
2. Contrôles gouvernementaux
 - Le gouvernement peut décréter, ou décrètera, que les produits essentiels doivent être acheminés aux fournisseurs de services **prioritaires** (comme les hôpitaux). Quel rang occupez-vous dans son classement?
3. Utilisation de plusieurs entrepôts par les distributeurs
 - Les distributeurs qui disposent d'entrepôts de **capacités variées à divers endroits** sont les mieux placés, lorsque la pandémie est concentrée dans une ou plusieurs régions, pour assurer un approvisionnement le plus régulier possible à leurs clients (multiples partenariats et relations).
4. Nombre de fournisseurs alimentant les distributeurs
 - Les distributeurs qui s'alimentent en produits essentiels auprès du plus grand nombre possible de fournisseurs sont en meilleure position pour **avoir un approvisionnement sûr**, et pour tirer profit de la meilleure source à l'échelle nationale ou régionale.
5. Capacité à **stocker** des produits essentiels en surplus sur place, par immeuble.
6. Il importe de **connaître le niveau de stocks de chaque immeuble à tout moment**, de hausser le niveau minimum de stocks sur place et de faire une réserve pour parer à toute éventualité.

En général, sur la base d'une analyse des répercussions visant à déterminer tous les intrants essentiels (matières brutes, formulaires, pièces, fournitures de bureau, etc.), il est opportun de prendre les décisions appropriées concernant la constitution de stocks d'intrants essentiels (c'est-à-dire les produits indispensables au bon fonctionnement de l'immeuble) au cas où les fournisseurs ne pourraient livrer les quantités nécessaires pendant la pandémie.

(Rappelez-vous que si vos fournisseurs parviennent à poursuivre leurs activités sans problème, rien ne garantit que LEURS fournisseurs sont dans la même situation. Le plus souvent, vos fournisseurs auront pris des engagements envers d'autres clients – en particulier, les gouvernements – qui pourraient primer ceux conclus avec vous; ou bien, ces engagements prioritaires pourraient nécessiter des fournitures dont vous avez besoin, dans un marché où la demande de produits dépasse l'offre.)

Demandez à vos fournisseurs de services essentiels s'ils ont établis leurs propres plans en cas de pandémie. S'ils ne vous répondent pas, demandez-leur par écrit. Ne vous contentez pas d'une simple réponse affirmative, réclamez des précisions. Posez à chacun les questions suivantes :

- Quel est le contenu du plan?
- Le plan comprend-il une analyse des répercussions?
- Quand l'analyse a-t-elle été menée?
- Sur quels critères a reposé l'analyse?
- A-t-il désigné des fournisseurs essentiels? supplémentaires?
- Comment fera-il face à une diminution obligatoire du personnel?
- Quels moyens prendra-t-il pour pallier les restrictions en matière de transport?
- Par quels moyens communiquera-t-il avec vous?
- A-t-il mis son plan à l'essai?

*Se référer à la liste de vérification pour les immeubles commerciaux, à la partie 5.2.2, ainsi qu'aux modèles de lettre et de formulaire d'enquête pour les fournisseurs inclus dans l'annexe du document **Pandemic Planning Toolkit for Commercial Buildings**.*

5.4.5 Fournitures

Dans toute planification en cas de pandémie, il faut prévoir la constitution de stocks importants de produits essentiels. Personne ne peut prédire si une pandémie surviendra et, le cas échéant, le moment où elle fera son apparition. Toutefois, lorsque la pandémie frappera, il est probable que les autorités gouvernementales accapareront les produits de désinfection en stock, du moins chez les grossistes.

Le lavage des mains est le moyen le plus efficace pour prévenir la propagation des infections. L'emploi d'un désinfectant pour les mains ne remplace pas un lavage des mains minutieux, mais cette méthode peut s'avérer utile lorsqu'il n'y a pas d'eau à proximité.

De nombreux fournisseurs offrent des produits de désinfection utilisés dans le but d'arrêter la propagation de la maladie. Il est impossible de recommander un produit plutôt qu'un autre. Les gestionnaires et les propriétaires d'immeubles doivent vérifier eux-mêmes l'efficacité des produits de désinfection utilisés dans leurs immeubles. Cependant, il leur est recommandé d'en acheter immédiatement pour encourager leur personnel à adopter au plus tôt des pratiques d'hygiène personnelle.

Voici quelques suggestions relativement à l'achat de produits de désinfection :

- Quand on détermine les quantités appropriées de désinfectants, il faut tenir compte de la durée de conservation de ces produits. En général, les désinfectants semblent se conserver de un à trois ans, bien qu'au moins un fabricant prétende que son produit est efficace pendant huit ans.
- Il pourrait être difficile de se procurer des désinfectants pour les mains lorsque la pandémie aura fait son apparition. Par conséquent, les gestionnaires et les propriétaires d'immeubles devraient commencer à acheter ces produits avant que la pandémie ne survienne, pour en avoir des réserves suffisantes dans l'immeuble.
- Il est recommandé d'installer des dispensateurs de désinfectant pour les mains aux entrées et aux sorties des immeubles avant l'écllosion de la pandémie. D'une part, cette mesure favorisera une bonne hygiène en général, et d'autre part, elle entraînera l'achat de désinfectants avant le début de la pandémie, de sorte que des stocks seront déjà sur place lorsque le besoin se fera sentir. Un approvisionnement d'au moins trois à six mois devrait toujours être sur place. Il y aurait lieu de choisir des dispensateurs d'assez grande capacité pour qu'ils ne soient pas continuellement vides. Comme il y aura moins d'employés en fonction pendant la pandémie, il ne sera pas facile d'assurer que les dispensateurs soient toujours pleins. Les immeubles plus grands pourraient aussi avoir quelques dispensateurs de plus en stock, en cas de besoin.
- Il est recommandé de placer du savon antibactérien dans toutes les toilettes.
- Il est recommandé d'installer des dispensateurs de désinfectant pour les mains dans la chambre des appareils mécaniques, le local électrique, le local technique des ascenseurs, le local d'entretien, etc., avant la survenue d'une pandémie. Les tiers contractuels se déplaçant d'un immeuble à un autre, ils peuvent donc facilement répandre la maladie. Il serait bon d'avoir des stocks suffisants de désinfectant pour les mains sur place, en tout temps.
- Il faudrait songer à fournir de l'équipement de protection individuelle aux employés en contact avec le public (c'est-à-dire le personnel de l'immeuble, les préposés au nettoyage et à l'entretien, les agents de sécurité, etc.).

5.4.6 Cadre d'intervention de six phases

Le groupe de travail a établi un cadre type d'évaluation des conséquences probables de l'absentéisme, à divers degrés, sur les services et les activités dans les immeubles en fonction de six phases, ou niveaux d'intervention d'urgence. Ce cadre devrait servir de guide pour préciser, dans chaque immeuble, les effets de la pandémie sur les employés ainsi que sur les fournisseurs de services et les entrepreneurs.

Pour bien comprendre les répercussions possibles sur les services essentiels en tous genres, le groupe de travail a rencontré de nombreuses entreprises de services nationales et a utilisé le cadre ci-dessus pour orienter les discussions. Les secteurs d'activité représentés étaient :

- la sécurité des immeubles,
- la sécurité des personnes,
- les services de stationnement,
- les services de nettoyage et d'entretien.

Le cadre type est présenté à la page suivante.

Se référer aux tableaux de l'annexe 1 pour connaître les conséquences possibles, par catégorie de fournisseurs de services, établies par le groupe de travail.

PANDÉMIE DE GRIPPE – NIVEAUX D'INTERVENTION D'URGENCE (Cadre type à six phases)

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES PRENDREZ-VOUS POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
NIU - 1	Les affaires suivent leur cours normal. STATU QUO Effectif complet	Aucun état d'urgence déclaré Exploitation normale	S. O.	<ul style="list-style-type: none"> • Plans de continuité des affaires • Formation polyvalente du personnel • Accords d'entraide avec les immeubles voisins, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Résilience accrue des activités • Rôles et responsabilités plus clairs • Meilleure préparation aux urgences • Services améliorés
NIU - 2	Absentéisme du personnel (1) 15 %	Possibilité de retards dans certains services	Énumérez les retards prévus dans les services.	Énumérez les mesures que vous comptez prendre pour atténuer les effets des retards.	Énumérez les effets résiduels prévus quand le taux d'absentéisme est de 15 %.
NIU - 3	Absentéisme du personnel (1) 30 %	Retards et compressions prévus dans les services	Énumérez les retards prévus dans les services. Énumérez les compressions de services prévues.	Énumérez les mesures que vous comptez prendre pour atténuer les effets des retards ou des compressions prévus (p. ex., cesser l'entretien préventif non essentiel).	Énumérez les effets résiduels prévus quand le taux d'absentéisme est de 30 % (p. ex., nettoyer les bureaux tous les 2 jours; collecte des ordures tous les soirs).
NIU - 4	Absentéisme du personnel (1) 50 %	Compressions de services prévues	Énumérez les retards prévus dans les services. Énumérez les compressions de services prévues.	Énumérez les mesures que vous comptez prendre pour atténuer les effets des retards ou des compressions prévus.	Énumérez les effets résiduels prévus quand le taux d'absentéisme est de 50 % (p. ex., nettoyer les bureaux tous les 3 jours; collecte des ordures tous les soirs).

<p>NIU – 5</p>	<p>Fermeture volontaire de l'immeuble pour des raisons de santé, de sécurité ou autres (personnel réduit)</p>	<p>Transition progressive vers la fermeture complète sur 5 à 10 jours ouvrables - Transition vers un personnel réduit - Services essentiels uniquement</p>	<p>Énumérez les services essentiels assurés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administration • Incendie et sécurité des personnes • Sécurité de l'immeuble • CVCA, etc. 	<p>Énumérez les mesures que vous comptez prendre pour atténuer les effets des retards ou des compressions prévus dans les services en cas de fermeture complète de l'immeuble.</p>	<p>Énumérez les effets résiduels prévus en cas de fermeture complète de l'immeuble.</p>
<p>NIU - 6</p>	<p>Fermeture forcée de l'immeuble sur l'« ordre » des responsables de la santé publique (personnel réduit)</p>	<p>Fermeture complète dans les 48 h qui suivent - Personnel réduit - Services essentiels uniquement</p>	<p>Qui assurera les services essentiels? Les responsables sont :</p>		

Remarque 1 – L'absentéisme toucherait les employés permanents, les employés contractuels, les entrepreneurs et les autres fournisseurs de services externes.

5.4.7 Communications – Locataires et fournisseurs de produits et de services

L'importance des communications avec le personnel interne a déjà été soulignée. Comme dans toute situation d'urgence, les communications avec les locataires ainsi qu'avec les fournisseurs de produits et de services sont capitales pendant une pandémie. Cependant, comme une pandémie est un événement de nature plus continue ou répétitive, il faut adapter les stratégies de communication à l'évolution de la situation.

Affiches pour éduquer et informer les locataires

Il est recommandé de se préparer à la survenue de la pandémie en commandant à l'avance des affiches destinées à éduquer et à informer les locataires de l'immeuble.

Deux séries d'affiches sont proposées : la première vise à transmettre aujourd'hui aux locataires et aux visiteurs des messages sur les moyens de mettre un frein à la propagation de la pandémie, tandis que la seconde a pour objet d'informer ces personnes de l'état de la situation dans l'immeuble après que la pandémie est déclarée.

Si vous souhaitez produire votre propre matériel, vous trouverez des textes recommandés dans le document *Pandemic Planning Toolkit*. Le groupe de travail a aussi conçu des modèles d'affiches que vous pouvez personnaliser. Utilisez le système central de commande *Poster One* pour accélérer la production et la commande d'affiches. Visitez le site www.PosterOne.com/bomacanada pour plus de précisions, et choisissez vos affiches dans la banque d'affiches de BOMA Canada. Remarque : si vous n'avez pas de compte *Poster One*, vous pouvez en créer un sur le site.

Communications avec les fournisseurs de produits et de services

Il est crucial d'engager maintenant des discussions avec vos fournisseurs pour définir des stratégies communes et pour harmoniser vos plans de communication et vos plans d'action en général avant que la pandémie ne frappe. Faites une enquête auprès d'eux pour convenir des personnes-ressources au moment de la pandémie, ainsi que des moyens et des protocoles de communication que vous utiliserez alors.

Site d'information et de communication de BOMA Canada

La Building Owners and Managers Association (BOMA) of Canada a constitué un comité national de préparation aux situations d'urgence chargé de surveiller en permanence l'évolution du dossier de la pandémie dans le contexte de l'immobilier commercial et, en cas d'éclosion, de favoriser la communication entre les intervenants du secteur par l'intermédiaire du site public d'information sur la pandémie de l'association (*Pandemic Planning site for Canadian Commercial Real Estate*), dont l'adresse est www.bomacanada-pandemic.ca.

BOMA Canada, par l'intermédiaire de ses associations locales bien implantées dans toutes les grandes régions du Canada et de son comité national de préparation aux situations d'urgence, a mis en place un réseau pancanadien de communication et de partage de l'information. Les associations locales ont formé des groupes de travail qui feront le lien avec les autorités régionales et les administrations des grands centres urbains. Le site d'information national – dont le contenu est créé par des collaborateurs issus de toutes les régions du pays – a été mis sur pied pour centraliser toute l'information susceptible d'intéresser les membres de BOMA, le secteur dans son ensemble, les locataires, les fournisseurs de services et d'autres intervenants, sur les événements qui se produisent à l'échelle nationale et dans les associations locales de BOMA. Le site renferme aussi de nombreux liens vers des ressources du secteur et des administrations publiques où tous peuvent se documenter à fond.

*Se référer au document **Pandemic Planning Toolkit**, qui renferme des modèles de lettres pour les locataires et d'affiches pour informer les locataires et les visiteurs, ainsi que des modèles de lettres et d'un formulaire d'enquête pour les fournisseurs de services.*

5.4.8 Considérations juridiques intéressant les propriétaires et les gestionnaires immobiliers*

Les propriétaires et les gestionnaires immobiliers sont-ils tenus par la loi d'élaborer un plan en cas de pandémie?

Les propriétaires et les gestionnaires immobiliers doivent d'abord et avant tout vérifier si une loi les oblige à élaborer un plan d'urgence sanitaire ou en cas de pandémie. Pour l'heure, aucune loi canadienne ou ontarienne ne prescrit explicitement aux propriétaires ou aux gestionnaires immobiliers de mettre en place un plan d'urgence sanitaire. Certaines administrations provinciales obligent toutefois les employeurs à effectuer des évaluations des risques; les employeurs qui découvrent alors un risque quelconque peuvent évidemment être contraints de préparer un plan d'urgence.

* La présente partie fait seulement un survol de quelques-unes des questions juridiques que vous devrez peut-être examiner dans l'élaboration d'un plan en cas de pandémie ou d'un plan d'urgence sanitaire, survol qui s'ajoute, sans les exclure, aux dispositions exhaustives énoncées dans l'avertissement au début du Guide. Le Guide, incluant ses annexes, ne renferme aucun conseil juridique qu'une personne pourrait suivre, pour quelque raison que ce soit. Les auteurs ne sont aucunement responsables des actes ou omissions consécutifs à l'utilisation, dans son ensemble ou en partie, de l'information contenue dans le présent document, ou de toute demande consécutive à une perte, à des dommages ou à une autre conséquence, que ce soit sur la base d'un contrat, de l'équité, de la responsabilité délictuelle, d'un règlement ou d'une loi quelconque, que ces pertes consécutives à l'utilisation de l'information aux présentes, pour quelque raison que ce soit, soient directes ou indirectes, spéciales, accessoires ou punitives. Pour que vous ayez une idée claire des droits et des obligations que vous confère la loi, le cas échéant, vous devez vous adresser à un avocat et vous référer aux lois et aux règlements applicables.

Néanmoins, les propriétaires et les gestionnaires immobiliers peuvent être tenus par la loi de se préparer à une éventuelle pandémie pour plusieurs raisons, notamment :

- (i) à titre d'employeur au Canada, car la loi exige des employeurs qu'ils créent et maintiennent un milieu de travail sûr pour leurs employés;
- (ii) c'est maintenant un fait notoire qu'il y a de fortes chances pour qu'une urgence sanitaire ou une pandémie survienne. Les organismes gouvernementaux compétents recommandent aux entreprises de se doter de plans. Bon nombre d'entreprises et de secteurs d'activité sont en train d'élaborer, ou de diffuser, des plans. Dans ce contexte, un propriétaire ou un gestionnaire immobilier pourrait-il faire l'objet d'une poursuite pour avoir négligé d'élaborer un plan en cas de pandémie ou un plan d'urgence sanitaire? Cela reste à déterminer.

Législation fédérale régissant les pandémies et autres urgences

Le Guide n'a pas pour objet de traiter de toutes les lois, fédérales ou provinciales, qui peuvent s'appliquer à une urgence sanitaire. Certaines lois susceptibles d'être invoquées en la matière sont énumérés ci-après.

Loi sur les mesures d'urgence

La *Loi sur les mesures d'urgence* (qui remplace la *Loi sur les mesures de guerre – 1914*) est un instrument de dernier ressort dans quatre catégories d'urgence : les sinistres, l'état d'urgence, l'état de crise internationale et l'état de guerre. Elle régit les situations de crise nationales et s'applique uniquement après qu'il a été jugé qu'il est impossible de faire face efficacement à la situation sous le régime des autres lois du Canada, et que la situation :

- échappe, de par son envergure, à la capacité ou aux pouvoirs d'intervention des provinces (comme pendant une pandémie); ou
- menace gravement la capacité du gouvernement du Canada de garantir la souveraineté, la sécurité et l'intégrité territoriale du pays.

Loi sur la protection civile

La *Loi sur la protection civile* oblige chaque ministre fédéral à élaborer et à mettre en œuvre des mesures d'urgence. Depuis son adoption, le gouvernement fédéral a établi plusieurs plans d'intervention d'urgence, y compris le Plan canadien de lutte contre la pandémie d'influenza, de l'Agence de santé publique du Canada.

Obligations des propriétaires et des gestionnaires immobiliers à titre d'employeurs

Le virus biologique à l'origine d'une pandémie ou d'une urgence sanitaire peut répondre à la définition de « substance dangereuse » au sens de la *Partie II du Code canadien du travail*, des règlements établis sous son empire, ainsi que des lois provinciales sur la santé et la sécurité au travail et des règlements y afférents. Il importe d'indiquer les lois fédérales et provinciales applicables. Sont assimilés à des substances dangereuses « les agents chimiques, biologiques ou physiques dont une propriété présente un risque pour la santé ou la sécurité de quiconque y est exposé, ainsi que les produits contrôlés ». Voici les articles les plus pertinents de la Partie II, *Santé et sécurité au travail*, du *Code canadien du travail* :

Code canadien du travail, Partie II : Santé et sécurité au travail

Article 124. L'employeur veille à la protection de ses employés en matière de santé et de sécurité au travail.

Article 125. (1) Dans le cadre de l'obligation générale définie à l'article 124, l'employeur est tenu, en ce qui concerne tout lieu de travail placé sous son entière autorité ainsi que toute tâche accomplie par un employé dans un lieu de travail ne relevant pas de son autorité, dans la mesure où cette tâche, elle, en relève :

p) de veiller, selon les modalités réglementaires, à ce que les employés puissent entrer dans le lieu de travail, en sortir et y demeurer en sécurité;

s) de veiller à ce que soient portés à l'attention de chaque employé les risques connus ou prévisibles que présente pour sa santé et sa sécurité l'endroit où il travaille;

Article 128. (1) Sous réserve des autres dispositions du présent article, l'employé au travail peut refuser d'utiliser ou de faire fonctionner une machine ou une chose, de travailler dans un lieu ou d'accomplir une tâche s'il a des motifs raisonnables de croire que, selon le cas :

b) il est dangereux pour lui de travailler dans le lieu;

Article 145. (2) S'il estime que l'utilisation d'une machine ou chose, une situation existant dans un lieu de travail ou l'accomplissement d'une tâche constitue un danger pour un employé au travail, l'agent :

a) en avertit l'employeur et lui enjoint, par instruction écrite, de procéder, immédiatement ou dans le délai qu'il précise, à la prise de mesures propres :

(i) soit à écarter le risque, à corriger la situation ou à modifier la tâche,

(ii) soit à protéger les personnes contre ce danger;

S'il reconnaît l'existence du danger, l'employeur prend sans délai les mesures qui s'imposent pour protéger les employés.

On peut consulter le texte entier de la *Partie II du Code canadien du travail, Santé et sécurité au travail*, en ligne à l'adresse <http://laws.justice.gc.ca/en/L-2/146493.html#rid-146499>.

Chaque administration provinciale a adopté une loi sur la santé et la sécurité au travail. Vous trouverez une liste des lois et des règlements applicables à l'annexe 2. Cette liste n'est pas exhaustive et il importe de consulter la loi en vigueur dans chaque province. Par ailleurs, il semble que WorkSafeBC a fait preuve de prudence en tenant des consultations sur son ébauche de directive sur la santé et la sécurité au travail élaborée dans le but de cerner les attentes à l'égard des plans visant à protéger les travailleurs d'une exposition possible à un virus dans les lieux de travail en Colombie-Britannique. La directive proposée obligerait les employeurs à élaborer et à mettre en œuvre un plan de limitation de l'exposition pour protéger les travailleurs exposés ou susceptibles d'être exposés à des pathogènes à diffusion hémotogène ou à d'autres substances biodangereuses. Il appert qu'elle a été adoptée et sera appliquée sous peu. Cette directive viserait aussi la grippe pandémique. Si elle est appliquée dans une province, elle sera probablement étudiée sérieusement par les autres administrations provinciales, qui pourraient la mettre en œuvre.

Droits des employés

En vertu des lois fédérales et provinciales sur la santé et la sécurité au travail, les employés jouissent des trois droits suivants :

- le droit à l'information,
- le droit de participer,
- le droit de refuser de travailler.

Droit à l'information : Les employés ont le droit d'être informés des risques connus ou prévisibles, comme une pandémie de grippe. Les employeurs doivent leur donner l'information, l'encadrement, la formation et la supervision nécessaires pour protéger leur santé et leur sécurité. Des communications efficaces seront un facteur déterminant dans la lutte contre la grippe pandémique, y compris à l'étape de la préparation.

Droit de participer : Les employés ont le droit et la responsabilité d'identifier les risques que leur emploi présente pour leur santé et leur sécurité, et d'y remédier. Ils pourraient exercer ce droit pendant la pandémie de grippe. Les employés peuvent également participer en portant plainte si leur employeur ne prend pas les mesures qui s'imposent pour faire face à la pandémie de grippe.

Droit de refuser de travailler : Les employés peuvent refuser de travailler lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire :

- qu'une situation est dangereuse;
- qu'un travail représente un danger pour un ou plusieurs employés.

Il se peut que des employés refusent de travailler quand la pandémie de grippe constituera pour eux un danger.

Obligations des employeurs et des employés

En vertu des lois fédérales et provinciales sur la santé et la sécurité au travail :

- Employeurs : ils doivent prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et la sécurité de leurs employés. À cette fin, ils peuvent devoir mettre en œuvre des programmes, des plans et des interventions pour lutter contre la grippe pandémique;
- Employés : ils sont tenus d'éviter les blessures et les maladies professionnelles, c'est-à-dire qu'ils doivent prendre toutes les précautions raisonnables et nécessaires pour assurer leur santé et leur sécurité, ainsi que celles d'autrui.
- Si une pandémie de grippe survenait, les employés pourraient remplir cette obligation. Pour cela, ils auraient besoin de conseils, de formation et d'information, ainsi que de produits de nettoyage et de vêtements de protection, comme des articles offrant une barrière de protection, des gants et des masques.

Obligations des propriétaires à titre de locataires

À titre de locataires, les propriétaires d'immeubles commerciaux seraient confrontés à un large éventail de questions d'une grande importance si une pandémie ou toute autre urgence sanitaire était déclarée. Il est impossible de prévoir toutes les questions juridiques avec lesquelles les propriétaires devraient se débattre dans de telles situations; néanmoins, on peut leur recommander de prêter attention aux questions suivantes dans leurs discussions et de les inclure dans un éventuel plan.

Jouissance paisible

- Lorsqu'une pandémie ou qu'une urgence sanitaire survient, le locateur peut vouloir limiter l'accès à l'immeuble ou à une partie de celui-ci. Cependant, il n'est pas certain que les baux en vigueur l'y autorisent.
- Le locateur peut-il restreindre l'accès à l'immeuble aux employés du locataire, excluant de ce fait les visiteurs et les invités du locataire?
- Le locateur peut-il obliger un locataire particulier, ou un type de locataire, ainsi que ses employés et ses invités, à utiliser une entrée, une sortie, un ascenseur ou un escalier roulant désigné? Prenons l'exemple d'un locateur qui compte une clinique médicale ou le cabinet de consultation d'un médecin parmi ses locataires. En situation d'urgence sanitaire, les autres locataires peuvent être préoccupés par le fait que les patients de cette clinique ou de ce cabinet utilisent la même entrée ou le même escalier roulant qu'eux. Dans ces circonstances, le locateur peut vouloir être en droit de réserver une entrée ou un escalier roulant à ce locataire ou groupe de locataires.
- Le locateur peut-il entrer dans les locaux d'un locataire pour les décontaminer, en entier ou en partie? Il est concevable qu'un employé ou un invité du locataire ait contracté une maladie susceptible de contaminer les locaux. Le locateur peut vouloir obliger le locataire à décontaminer les lieux ou, si le locataire n'agit pas, décontaminer lui-même les lieux aux frais du locataire. Le locateur voudra peut-être devancer une éventuelle ordonnance de santé publique. Si le bail ne renferme aucune disposition précisant les droits du locateur en cas d'urgence sanitaire, rien ne garantit que le locateur est fondé en droit d'entrer dans les locaux loués et de les décontaminer. Comme le locateur ne souhaite pas avoir d'obligation à cet égard, toute réglementation applicable aux urgences sanitaires doit préciser que la décision de prendre ou d'omettre de prendre des mesures revient exclusivement au locateur, et que celui-ci n'est nullement obligé d'agir.

Quarantaine ou fermeture d'un immeuble entier ou d'une partie d'un immeuble

- Le locateur peut-il fermer, en partie ou en entier, un immeuble où une urgence sanitaire a été déclarée, même si l'administration publique n'a émis aucune ordonnance de quarantaine ou de fermeture?
- Le locateur peut-il fermer, en partie ou en entier, un immeuble parce qu'il juge qu'il ne peut continuer d'assurer son fonctionnement en toute sécurité, ou qu'il ne dispose pas des employés, du matériel ou des moyens suffisants pour le faire?

Clauses de force majeure

- La plupart des baux plus détaillés comprennent une clause de force majeure dans laquelle la notion de force majeure est bien définie. Il se peut toutefois que la définition n'englobe pas explicitement les urgences sanitaires comme une pandémie ou une épidémie.

Limitation de responsabilité

- Les baux doivent exonérer de manière appropriée le locateur ainsi que ses dirigeants, ses administrateurs, ses gestionnaires et ses mandataires de toute responsabilité dans l'exécution d'un plan en cas de pandémie ou dans le traitement d'une urgence sanitaire.
- Considérons le cas où les employés d'une entreprise de nettoyage et d'entretien indépendante propagent par inadvertance un virus ou un autre biorisque dans un immeuble. Si les locataires intentent une action en négligence, il est probable que le propriétaire, dont le portefeuille est évidemment bien garni, se retrouvera au banc des accusés.

Signalement de maladies au locateur par le locataire

- Pendant une pandémie, le locateur voudra savoir si la maladie s'est déclarée dans les locaux d'un locataire ou parmi ses employés. Peut-il obliger le locataire à lui signaler tout cas d'infection parmi ses employés?
- Y a-t-il des circonstances dans lesquelles, aux fins de la protection de renseignements personnels, le locateur ne peut révéler le fait que la maladie s'est déclarée dans les locaux d'un locataire? Le locateur peut-il dévoiler que des cas d'infection ont été signalés dans l'immeuble, sans donner de précisions? Le locateur est-il tenu de communiquer cette information aux locataires?

Défaut de paiement du loyer

- Lorsqu'une urgence sanitaire survient, il est possible que des locataires ne paient pas leur loyer. Les locateurs peuvent vouloir déterminer d'avance les critères sur lesquels ils peuvent se baser pour offrir, à des conditions données, une assistance à certains locataires. Selon les circonstances, les locateurs peuvent exiger une garantie supplémentaire dans le cadre d'une entente leur permettant de différer le paiement du loyer.

Services assurés dans les locaux loués

- Dans une situation d'urgence sanitaire, le locateur peut vouloir, ou devoir, réduire certains services qu'il assure dans les locaux loués ou les aires communes, ou encore cesser de les assurer. Notamment, le locateur peut être contraint de réduire les services de nettoyage et d'enlèvement des ordures. Les employés des services de nettoyage seront sur la ligne de front et peuvent tomber malades ou ne pas se présenter au travail en grand nombre. Le locateur voudra peut-être se doter d'un plan de réduction de certains services. Il serait bon qu'il en discute avec les locataires bien avant qu'une situation d'urgence ne se produise. Les locataires pourraient alors tenir compte dans leurs propres plans du fait qu'ils devront assumer certaines obligations, comme des activités de nettoyage.

- Dans une situation d'urgence sanitaire, le locateur peut-il transférer au locataire une partie de ses obligations prévues dans le bail?
- Pour poursuivre leurs activités commerciales, de nombreux locataires appliqueront une stratégie marquante, la distance sociale. Par conséquent, ils pourraient demander aux locateurs de prolonger les heures d'accès à l'immeuble pour leur permettre de répartir leurs employés dans des quarts de travail jusque tard le soir. Cela pourrait particulièrement se produire si les transports publics n'étaient plus assurés, ou si ces services étaient réduits en raison de diminutions possibles du personnel. Si tel était le cas, un plus grand nombre d'employés pourraient être obligés de se rendre au travail en voiture. Les quarts de soir permettront aux locataires d'utiliser au maximum le stationnement de l'immeuble pour leurs employés n'ayant d'autre moyen de transport que leur automobile. Dans ce contexte, de nombreuses questions importantes se posent en ce qui concerne le fonctionnement de l'immeuble, particulièrement au sujet des services fournis dans l'immeuble et leur coût.

Exercices en cas d'urgence sanitaire

- De manière générale, les locataires sont sensibilisés à l'importance de participer aux exercices d'incendie. À un moment donné dans le cours d'une urgence sanitaire, un locateur peut effectuer un exercice dans l'immeuble ou dans une partie de celui-ci. Peut-il obliger les locataires à y participer?

Baux en vigueur et nouveaux baux types

Bon nombre des questions traitées ci-dessus peuvent inciter le locateur à vouloir modifier ses baux types pour y inclure des droits ou des pouvoirs élargis en cas d'urgence sanitaire. Les nouveaux baux types pourraient comprendre une définition précise d'une urgence sanitaire ainsi qu'une clause sur les pouvoirs que peut invoquer le locateur en situation d'urgence, générale ou sanitaire.

Il est peu probable que le locateur puisse modifier les baux en vigueur sans le consentement du locataire. Cela étant dit, la plupart des baux commerciaux renferment une clause habilitant le locateur à adopter en tout temps des règles sur le fonctionnement de l'immeuble. Les locateurs voudront peut-être alors adopter un ensemble de règles en matière de santé, notamment pour trancher plusieurs des questions abordées ci-dessus.

Le locateur voudra-t-il modifier son bail type pour y inclure des droits spécifiques en cas d'urgence sanitaire? Cette décision reviendra évidemment à chaque locateur, selon sa situation et son expérience.

Coopération entre locateurs et locataires en situation d'urgence sanitaire

En toute situation d'urgence, résultant d'une pandémie ou d'un autre événement, il importe que les locateurs et les locataires fassent front commun. Pendant une pandémie, on accorde généralement aux médecins conseils en santé publique et à d'autres professionnels de la santé des pouvoirs élargis pour protéger la santé et la sécurité de la population. Par exemple, si un professionnel de la santé estime qu'une personne est peut-être atteinte, ou est assurément atteinte, de grippe saisonnière ou de grippe pandémique, il est tenu d'engager la recherche des contacts en suivant les protocoles établis par le médecin conseil en santé publique. Il faudra vraisemblablement communiquer avec le lieu de travail de la personne infectée pour identifier et aviser officiellement les personnes qui ont été en relation avec elle, et les mettre en isolement ou en quarantaine pour une période donnée, conformément à une ordonnance des responsables de la santé publique.

Si un employé du locateur ou d'un locataire tombe malade au travail, des procédures rigoureuses devront être mises en place pour exposer le moins possible à l'infection les autres personnes dans l'immeuble. Par exemple, le poste de travail et les objets personnels de l'employé infecté devront être désinfectés par son employeur (locateur ou locataire).

Gestionnaires immobiliers

- Les gestionnaires immobiliers et les sociétés de gestion représentant les propriétaires devront gérer l'immeuble pendant une urgence sanitaire ou une pandémie. Comme ils auront peut-être à appliquer le plan d'action en cas de pandémie établi par le propriétaire, ils devraient en prendre bien connaissance. Par ailleurs, il se peut également que le propriétaire/locateur leur demande d'élaborer un plan.
- Les gestionnaires immobiliers voudront peut-être assurer que leurs contrats d'emploi avec les propriétaires les protègent contre toute réclamation qui pourrait être présentée relativement au fonctionnement de l'immeuble au nom des propriétaires pendant une pandémie ou une autre urgence sanitaire.
- Les gestionnaires immobiliers peuvent vouloir recommander aux propriétaires/locateurs de préparer ou d'adopter un plan d'urgence sanitaire ou en cas de pandémie dans le cadre de leur plan de continuité des affaires, et d'y intégrer les questions abordées ci-dessus.

5.5 Activation du plan de continuité des affaires en cas de pandémie

Santé Canada informera le public des changements qui surviendront dans les phases de la pandémie, lesquelles visent à avertir les organismes gouvernementaux de prendre des mesures définies.

Les niveaux d'alerte établis par le groupe de travail sont fondés sur les niveaux ci-après et correspondent aux phases déterminées par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

VERT	Nombre limité de personnes infectées par des oiseaux malades
JAUNE	Preuve reconnue de la transmission entre les hommes, mais cas limités à de petits groupes
ORANGE	Flambées dans des régions particulières
ROUGE	Épidémie mondiale (pandémie)

Le tableau ci-dessous renferme des indications sommaires sur la conduite que devraient adopter les entreprises aux différentes phases de la pandémie.

Tableau 2 : Suggestions en ce qui concerne les responsabilités du secteur privé et les mesures à prendre par les entreprises à chaque phase de la pandémie

PHASE	Responsabilités du secteur privé	Mesures suggérées aux entreprises
Phase interpandémique et période d'alerte à la pandémie	<p>Élaborer et mettre en œuvre des plans et des procédures afin de soutenir les initiatives de préparation à une pandémie de l'autorité sanitaire*.</p> <p>Élaborer un programme, en liaison avec l'autorité sanitaire, afin de faciliter la vaccination annuelle du personnel contre la grippe.</p> <p>Vérifier que des suppléants ont été désignés dans tous les domaines de responsabilité essentiels au maintien de vos activités afin qu'ils puissent prendre la relève des gestionnaires malades.</p> <p>Désigner le personnel essentiel et élaborer des plans de fonctionnement d'urgence en cas de pénurie prolongée de personnel ou de ressources.</p>	<p>Examiner les plans de continuité des affaires.</p> <p>Déterminer les services (y compris les entrepreneurs), les unités de production ainsi que les autres intrants de production qui sont essentiels.</p> <p>Prévoir un taux d'absence à hauteur de 50 % pendant 2 à 3 semaines au sommet de la pandémie, et un taux d'absence plus bas pendant les quelques semaines précédant et suivant ce sommet.</p> <p>Évaluer les principaux besoins en personnel et en compétences, et s'assurer que des suppléants sont affectés aux postes principaux.</p>

PHASE	Responsabilités du secteur privé	Mesures suggérées aux entreprises
	<p>Élaborer des plans afin de combler les pénuries de fournitures et de personnel.</p> <p>Organiser et diriger une réunion avec les chefs d'entreprise locaux sur le thème de l'entraide.</p> <p>Rencontrer des représentants des entreprises locales pour mettre en place un plan de maintien des services essentiels.</p> <p>Continuer à surveiller les sources d'information appropriées pour être au courant de l'évolution de la situation.</p> <p>Envisager la mise en œuvre d'un système de travail à distance afin que davantage d'employés puissent travailler à domicile.</p> <p>Mettre en œuvre un plan d'éducation sanitaire par l'intermédiaire de programmes appropriés sur la santé et la sécurité au travail.</p> <p>Travailler avec l'autorité sanitaire, vérifier que les consignes pratiques personnelles sont distribuées aux employés.</p> <p>Consulter l'autorité sanitaire sur l'opportunité de fermer les immeubles et d'annuler les événements publics.</p> <p>Consulter l'autorité sanitaire sur l'opportunité de contrôler les déplacements des personnes et des marchandises dans la collectivité, à leur arrivée et à leur départ.</p>	<p>Déterminer les façons d'augmenter la « distance sociale » au travail, de réduire les déplacements, etc.</p> <p>Envisager d'adopter des politiques organisationnelles visant à encourager les personnes malades à rester chez elles et à permettre aux employés de travailler à leur domicile.</p> <p>Déterminer des façons de limiter la propagation de la maladie parmi le personnel et les clients, et réfléchir aux moyens de communiquer au personnel les messages essentiels (p. ex., hygiène de base).</p> <p>Déterminer les besoins d'équipement de protection individuelle (EPI) et de matériel de nettoyage, et vérifier la climatisation. Acheter d'autres fournitures au besoin.</p>
<p>Période de pandémie</p>	<p>Augmenter les efforts d'information du public afin que les travailleurs malades restent chez eux.</p> <p>Garantir une hygiène méticuleuse des mains et un nettoyage appliqué des lieux de travail.</p>	<p>Avertir le personnel de l'évolution de la pandémie.</p> <p>Appliquer les restrictions sur les voyages du personnel à l'étranger.</p>

PHASE	Responsabilités du secteur privé	Mesures suggérées aux entreprises
	<p>Interrompre les services non essentiels.</p> <p>Être prêt à organiser une rotation des heures ou des jours de travail, ou à réaffecter le personnel.</p>	<p>Appliquer les mesures de continuité des affaires essentielles.</p> <p>Appliquer les mesures permettant de limiter l'introduction ou la propagation de la grippe au travail (afficher des avis; distance sociale, gestion des employés malades, nettoyage des lieux de travail, etc.).</p> <p>Communiquer avec le personnel afin de susciter un sentiment de confiance face aux lieux de travail.</p> <p>Engager la recherche de contacts lorsque des employés tombent malades au travail.</p> <p>Mettre en marche le processus de retour au travail pour des employés guéris ou non infectés.</p>
<p>Phase post-pandémique</p>	<p>Examiner, évaluer et réviser votre intervention en cas de pandémie, au besoin.</p>	<p>Gérer le retour à la normale des activités.</p>

**Chaque région de chaque province dispose d'une autorité sanitaire. Toutes les autorités sanitaires régionales du Canada sont indiquées sur le site Web suivant : <http://www.chrqonline.com/LinkRegAuthorities.asp>*

5.5a Surveillance des interventions des administrations publiques

Il importe de surveiller les interventions des administrations publiques de divers pays dans lesquels des cas d'infection auront été signalés. Non seulement leurs actions et leurs réactions renseigneront-elles sur la gravité de la situation, mais elles pourront aussi influencer sur la conduite de chaque organisation. Le tableau suivant présente les actions éventuelles des gouvernements selon les différents niveaux de risque établis par l'OMS, ainsi leurs répercussions possibles. Il inclut également des suggestions de mesures à prendre par les entreprises.

Phase de la pandémie selon l'OMS	Actions éventuelles des gouvernements	Répercussions possibles	Mesures suggérées
4	Diverses mesures de gestion des frontières peuvent être appliquées, notamment la fermeture des frontières, le contrôle et la mise en quarantaine de tous les voyageurs arrivant au Canada ou l'interdiction de se rendre dans des pays qui sont infectés ou présumés infectés.	Une interdiction de voyager à l'étranger devrait être mise en vigueur. Cette action aurait des répercussions uniquement sur les gens d'affaires déjà en voyage.	Maintenir en vigueur l'interdiction de voyager. Faire le suivi des effets de l'imposition d'une ordonnance de quarantaine sur les gens d'affaires en voyage et assurer la sécurité de ces voyageurs. Envisager de communiquer avec les locataires pour que ceux-ci prennent des mesures semblables auprès de leurs employés.
	Il se pourrait que personne ne puisse quitter un pays ou une ville.	Répercussions uniquement sur les gens d'affaires déjà en voyage.	Voir ci-dessus.
	Les citoyens canadiens se trouvant dans des zones à risque élevé ou infectées à l'étranger seront priés d'en partir (si possible).	Aucune répercussion.	Voir ci-dessus.
	Les services de santé seraient placés en état d'alerte élevée.	L'accès des gens d'affaires en voyage aux services de santé courants peut être limité ou bloqué.	Consulter le conseiller médical pour déterminer la mesure appropriée. Veiller à ce que tous les employés en contact avec les locataires soient formés.
	Les gouvernements mettraient en œuvre des programmes visant à atténuer le climat de crainte, d'incertitude et de doute au sein de la population et du secteur privé.	Aucune répercussion.	Surveiller les communications gouvernementales. Inclure les messages clés des gouvernements dans les communications avec les employés et les locataires, le cas échéant.

Phase de la pandémie selon l'OMS	Actions éventuelles des gouvernements	Répercussions possibles	Mesures suggérées
5	Des mesures de gestion des frontières sont appliquées rigoureusement. Les frontières sont fermées et aucun voyageur ne peut quitter le pays ou y pénétrer. Seuls les produits essentiels, comme la nourriture et les médicaments, peuvent être importés (faible probabilité).	Une interdiction de voyager à l'étranger devrait être mise en vigueur. Cette action aurait des répercussions uniquement sur les gens d'affaires déjà en voyage. Répercussions possibles sur les fournisseurs et les achats.	Maintenir en vigueur l'interdiction de voyager. Faire le suivi des effets de l'imposition d'une ordonnance de quarantaine sur les gens d'affaires en voyage et assurer la sécurité de ces voyageurs. Reporter les achats non essentiels à une période moins dangereuse. Se tourner vers des sources d'approvisionnement canadiennes pour se procurer les fournitures essentielles.
5	La mise en quarantaine et l'isolement des patients, des ménages et même de la population entière de certaines villes peuvent être décrétés. Des restrictions à l'entrée et à la sortie peuvent être imposées dans des zones infectées.	Aucune répercussion sauf si la mise en quarantaine est ordonnée au Canada.	Permettre aux employés de travailler à domicile, dans la mesure du possible. Lorsque des activités de l'entreprise doivent être effectuées par des employés sur place, envisager d'appliquer un plan d'arrêt ordonné des activités non essentielles.
	Avec la fermeture des écoles, des restrictions pourraient être imposées sur les lieux de rassemblement. Les rassemblements de masse de toutes sortes (p. ex., dans les restaurants, les églises, les centres de divertissement et les centres sportifs) pourraient être interdits pour diminuer le risque de propagation.	Par suite de la fermeture des écoles, un plus grand nombre d'employés pourraient devoir rester à la maison pour prendre soin des enfants. Les immeubles dans lesquels des événements ou des rassemblements ont normalement lieu pourraient être fermés.	Voir ci-dessus. Réfléchir aux implications en matière de sécurité.
	L'application des programmes gouvernementaux visant à atténuer le climat de crainte, d'incertitude et de doute au sein de la population et du secteur privé serait élargie. Des suppositions, des renseignements erronés et des rumeurs circuleront probablement sur la situation.	Les employés et les locataires seraient touchés.	Surveiller les communications gouvernementales. Inclure les messages clés des gouvernements dans les communications avec les employés et les locataires, le cas échéant.
	Il est recommandé de mettre en application des mesures favorisant l'établissement d'une certaine distance sociale.	Les pratiques de travail devraient être adaptées pour permettre une certaine distance sociale – téléconférences au lieu de rencontres personnelles, etc.	Restreindre les déplacements entre les villes et les immeubles. Recourir davantage aux téléconférences et aux vidéoconférences. Éliminer les réunions non essentielles pour tirer pleinement profit des moyens de télécommunication limités.
	Des programmes de vaccination de masse commenceront au bout de plusieurs mois, lorsqu'un vaccin sera disponible.	Les employés vaccinés pourraient reprendre le travail, sauf s'ils doivent prendre soin d'enfants à la maison et si les services de transport public sont interrompus ou limités.	Collaborer avec les autorités sanitaires pour que les employés responsables des activités essentielles soient vaccinés le plus rapidement possible.

Phase de la pandémie selon l'OMS	Actions éventuelles des gouvernements	Répercussions possibles	Mesures suggérées
	<p>Les transports publics pourraient être arrêtés, comme on le voit dans des endroits à risque élevé où un grand nombre de personnes peuvent être exposées au virus.</p>	<p>Il se pourrait que les employés ne soient pas disponibles ou ne puissent se rendre au travail. Il pourrait être difficile d'assurer le fonctionnement de l'immeuble. Les locataires offriront peut-être à leurs employés de demeurer sur place. Il se peut que l'accès du système de transport public dans l'immeuble soit fermé.</p>	<p>Permettre aux employés de travailler à domicile, dans la mesure du possible. Lorsque des activités de l'entreprise doivent être effectuées par des employés sur place, envisager d'appliquer un plan d'arrêt ordonné des activités non essentielles. Revoir les procédures de sécurité à la lumière des mesures prises par les locataires et les transports publics.</p>
	<p>Le gouvernement sollicite le secteur privé et les entreprises de manière à préserver le plus possible l'intégrité des chaînes d'approvisionnement essentielles.</p>	<p>À cet égard, les entreprises considérées comme une infrastructure essentielle auront probablement la priorité. De nombreux immeubles n'auront probablement pas ce statut, et ne pourront donc pas apporter leur contribution.</p>	<p>Profiter de chaque occasion de participer aux efforts déployés par le gouvernement pour préserver l'intégrité des chaînes d'approvisionnement essentielles. Repérer les immeubles qui pourraient répondre à la définition d'une infrastructure essentielle et confirmer cette évaluation auprès des autorités locales.</p>
6	<p>S'il est impossible de maîtriser une flambée du virus dans une ville ou une zone, il se peut que le gouvernement mette toute la population en quarantaine. Dans ce cas, seuls les employés essentiels seraient autorisés à se déplacer (faible probabilité).</p>	<p>Dans certains immeubles, il peut être impossible d'assurer les activités essentielles qui doivent être accomplies par des employés sur place.</p>	<p>Envisager d'appliquer un plan d'arrêt ordonné des activités essentielles et de fermer temporairement les immeubles dans des villes infectées.</p>
	<p>Les mesures rigoureuses de gestion des frontières demeurent en vigueur. Il faut s'attendre à des alertes et à des quarantaines occasionnelles.</p>	<p>Aucune autre répercussion, à part les effets présents de la pandémie.</p>	<p>Aucune mesure requise.</p>
	<p>Les mesures favorisant la distance sociale continuent d'être appliquées.</p>	<p>Aucune autre répercussion, à part les effets présents de la pandémie.</p>	<p>Aucune mesure requise.</p>
	<p>Une opération de vaccination pourrait commencer si un vaccin existe.</p>	<p>Un plus grand nombre d'employés (ainsi que les membres de leur famille) seraient vaccinés et en mesure de reprendre le travail.</p>	<p>Envisager d'appliquer un plan de reprise ordonnée des activités essentielles et non essentielles qui avaient cessé temporairement dans les villes infectées.</p>
Reprise	<p>Les services de santé publique commencent à être assurés normalement. Les établissements utilisés pour isoler des personnes infectées et pour mettre en œuvre les interventions dans le contexte de la pandémie retournent à leur vocation première.</p> <p>Les programmes de vaccination généralisée commencent à faire sentir leurs effets.</p> <p>Les transports publics sont de nouveau en service. L'infrastructure est intacte, contrairement à ce qui se produit dans une catastrophe naturelle, et le moment de la reprise des services est fonction de la sécurité des voyageurs et des installations.</p> <p>Les écoles rouvrent leurs portes les unes après les autres.</p>	<p>Un nombre beaucoup plus important d'employés, de locataires et des membres de leur famille seraient maintenant vaccinés ou immunisés (victimes de l'infection ayant survécu) et seraient en mesure de retourner travailler.</p>	<p>Retour à la normale dès que la sécurité est assurée.</p>

5.6 Mesures préventives et renseignements d'ordre médical

Cette partie présente des notions théoriques et des mesures à prendre pour prévenir et limiter la propagation de la pandémie de grippe dans une entreprise. On recommande aux entreprises de suivre les directives explicites de l'Agence de santé publique du Canada (ASPC), de Santé Canada ainsi que des autorités sanitaires provinciales et municipales relativement aux activités suivantes.

Les principales stratégies recommandées sont les suivantes :

- Limiter l'entrée sur les lieux de travail des personnes présentant des symptômes de grippe.
- Avoir une bonne hygiène et de bonnes habitudes de nettoyage au travail.
- Augmenter la distance sociale (c'est-à-dire autoriser le travail à distance; éviter les contacts personnels).
- Gérer le personnel qui tombe malade au travail.
- Gérer les employés qui voyagent à l'étranger, ou dont des membres de la famille voyagent à l'étranger.

Tableau 3 : Résumé des mesures de protection contre la grippe

Mesure de protection	Applicabilité
Hygiène des mains, étiquette respiratoire (en cas d'éternuements et de toux), ventilation.	Tous, tout le temps
Politiques de l'entreprise concernant le PCA en cas de grippe pandémique	Cadres supérieurs
Distance sociale	Tous, tout le temps (utiliser les technologies)
Écrans de protection et CVC	Personnel chargé de la sécurité matérielle. Éviter les contacts étroits avec le public et conserver le lieu de travail propre.
Équipement sanitaire, masques chirurgicaux et gants jetables, produits de nettoyage	Comités sur la santé et la sécurité au travail – distribution à l'ensemble des employés
Masques respiratoires, lunettes de protection, gants, blouses, tabliers	Travailleurs de la santé en contact étroit avec les patients et autres zones à risque élevé

5.6.1 Limiter l'entrée sur les lieux de travail des employés présentant des symptômes de grippe

À la phase de la pandémie, les entreprises devraient envisager d'afficher des avis à chaque point d'entrée, pour demander au personnel et aux visiteurs de ne pas entrer s'ils présentent les symptômes de la grippe. Cet avis pourrait être communiqué à l'ensemble des employés.

Les entreprises devraient informer leurs employés de ne pas se rendre au travail s'ils sont malades ou mis en quarantaine, jusqu'à la disparition des symptômes ou la fin de la mise en quarantaine. Ils devraient être dirigés vers leur médecin de famille ou les documents d'information se trouvant sur les sites Web des fournisseurs de services de santé tels que l'ASPC (http://www.phac-aspc.gc.ca/new_f.html) et Santé Canada.

Tableau 4 : Quelle est la différence entre la grippe et un rhume?

SYMPTÔME	GRIPPE	RHUME
Fièvre	Habituel, apparition subite, 38-40 degrés, durée de 3 ou 4 jours	Rare
Mal de tête	Habituel; peut être grave	Rare
Douleur	Habituel; peut être grave	Rare
Fatigue et faiblesse	Habituel; peut durer de 2 à 3 semaines ou plus après une maladie aiguë	Parfois, mais faible
Fatigue débilitante	Habituel; l'apparition précoce peut être grave	Rare
Nausées, vomissements, diarrhée	Chez les enfants de moins de 5 ans	Rare
Larmolement	Rare	Habituel
Écoulement ou congestion nasale	Rare	Habituel
Éternuements	Rare dans les premières phases	Habituel
Mal de gorge	Habituel	Habituel
Malaise pulmonaire	Habituel; peut être grave	Parfois, mais de faible à modéré
Complications	Insuffisance respiratoire; peut aggraver un état chronique existant; peut mettre en danger la vie du patient	Congestion ou mal aux oreilles
Décès	Bien reconnu	Non déclaré
Prévention	Vaccin contre la grippe; se laver les mains souvent et mettre la main devant la bouche lorsque l'on tousse	Se laver les mains souvent et mettre la main devant la bouche lorsque l'on tousse

5.6.1a Exemple d'avis de grippe (Source : *Business Continuity Planning Guide, du gouvernement de la Nouvelle-Zélande, 2005*)

AVIS DE GRIPPE

La grippe est une maladie contagieuse. Le nombre de personnes atteintes de la grippe en Nouvelle-Zélande est actuellement en hausse. Afin de limiter la propagation de la grippe au travail, nous devons tous respecter les consignes suivantes :

NE VENEZ PAS AU TRAVAIL si vous avez :

des frissons, des tremblements et de la fièvre (température de plus de 38 °C),
un début de douleur musculaire,
un mal de gorge,
une toux sèche,
du mal à respirer,
des éternuements,
le nez qui coule ou qui est bouché,
des signes de fatigue.

Si vous ressentez les symptômes mentionnés ci-dessus, veuillez rentrer chez vous et attendre d'être guéri avant de reprendre le travail.

Si vous êtes arrivé ou rentré dernièrement de l'étranger, veuillez demander à parler au gestionnaire responsable de la grippe au sein de l'entreprise (voir ci-dessous).

Si vous commencez à vous sentir malade au travail, NE quittez PAS votre poste de travail.

Appelez le gestionnaire de la grippe : Poste :

5.6.2 Hygiène personnelle

Les mesures d'hygiène personnelle permettent de limiter la transmission de la grippe. Veuillez communiquer aux employés les conseils suivants :

- Se couvrir le nez et la bouche lorsque l'on tousse ou que l'on éternue. (Il est préférable de tousser et d'éternuer dans la saignée du bras plutôt que dans les mains.)
- Jeter les mouchoirs usagés immédiatement.
- Se laver les mains souvent.
- Éviter tout contact des mains avec les yeux, le nez et la bouche.

Vérifiez que les produits d'hygiène (savon, essuie-mains, gants et masques) sont disponibles, mais n'oubliez pas que leur vente sera limitée en cas de pandémie de grippe. Assurez-vous que le lieu de travail est nettoyé régulièrement.

Affichez des avis concernant l'hygiène dans les entrées, dans les salles de bains, dans les postes de lavage des mains et dans les espaces publics.

Les brochures, les bulletins, les courriels généraux, les tableaux d'affichage et les bulletins de paie peuvent être utilisés pour communiquer cet avis :

Le lavage des mains (avec du savon et de l'eau, un agent de friction à base d'alcool ou un produit antiseptique) est la mesure la plus efficace pour réduire les risques de transmission de l'infection.

Hygiène des mains

L'hygiène des mains est une étape importante dans la prévention de la propagation des maladies infectieuses, y compris la grippe. L'hygiène des mains peut se faire en utilisant du savon et de l'eau chaude ou des désinfectants pour les mains contenant de l'alcool.

Vous pouvez transmettre la grippe par contact indirect lorsque vous touchez des articles sur lesquels une personne gravement malade vient d'éternuer ou de tousser. En vous lavant régulièrement les mains, vous vous débarrassez des microbes que vous avez attrapés au contact d'autres personnes, de surfaces contaminées, d'animaux ou de déchets d'origine animale.

Le virus de la grippe est facilement inactivé avec du savon et de l'eau. Il n'est pas nécessaire d'utiliser des produits antibactériens pour se laver les mains, car les produits de tous les jours peuvent détruire le pouvoir infectieux du virus de la grippe, à condition de bien se laver les mains.

Les désinfectants pour les mains contenant de l'alcool et s'utilisant sans eau sont un autre moyen de se laver les mains et sont notamment utiles lorsque l'accès à un évier ou à l'eau chaude est difficile. On limite la transmission des maladies infectieuses en plaçant ces produits à l'entrée des immeubles.

5.6.2a Exemple d'avis concernant l'hygiène de base

VOUS PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES CONTRE LES MALADIES RESPIRATOIRES

- ❖ **LA CHOSE LA PLUS IMPORTANTE QUE VOUS POUVEZ FAIRE POUR VOUS PROTÉGER EST DE VOUS LAVER LES MAINS.**
- ❖ Couvrez-vous le nez et la bouche lorsque vous toussiez ou que vous éternuez.
 - Utilisez un mouchoir en papier et jetez-le à la poubelle immédiatement.
 - Lavez-vous toujours les mains après avoir éternué, toussé ou jeté un mouchoir.
- ❖ Éviter de vous toucher la bouche, le nez et les yeux avec les mains.
- ❖ Évitez tout contact avec les personnes à risque (p. ex., les jeunes enfants ou les personnes qui sont chroniquement malades ou dont la maladie est sous-jacente, comme l'immunosuppression ou une maladie pulmonaire), jusqu'à ce que les symptômes de la grippe disparaissent.
- ❖ Évitez tout contact avec des personnes qui présentent des symptômes semblables à ceux de la grippe.
- ❖ Demandez aux personnes d'utiliser des mouchoirs et de se couvrir le nez ou la bouche lorsqu'ils toussent ou éternuent, ainsi que de se laver les mains après.

5.6.2b Exemple d'avis concernant l'hygiène des mains – Savon et eau

HYGIÈNE DES MAINS avec du savon et de l'eau

1. Enlevez vos bijoux. Passez les mains sous l'eau chaude.



2. Mettez du savon dans votre main.



3. Frottez-vous les mains pour faire mousser.



4. Couvrez toute la surface des mains et des doigts.



5. Frottez les articulations, ainsi que le dos des mains et des doigts.



6. Lavez l'espace entre le pouce et l'index.



7. Lavez sous les ongles en utilisant la paume de votre main.



8. Rincez abondamment sous l'eau chaude.



9. Séchez-vous les mains avec une serviette jetable, et utilisez celle-ci pour fermer le robinet.



Temps minimum de lavage : 10 à 20 secondes

5.6.2c Exemple d'avis concernant l'hygiène des mains – Désinfectant pour les mains

HYGIÈNE DES MAINS avec un désinfectant à base d'alcool

1. Enlevez vos bijoux. Mettez suffisamment de produit dans la paume de la main**.



2. Frottez-vous les mains.



3. Frottez entre les doigts et autour des doigts.



4. Couvrez toute la surface des mains et des doigts.



5. Frottez le dos des mains et des doigts. Frottez chaque pouce.



6. Frottez la pointe de vos doigts dans la paume opposée.



7. Continuez de frotter jusqu'à ce que vos mains soient sèches.

** La quantité requise pour bien laver les mains varie d'un produit à l'autre. Il faut appliquer suffisamment de produit pour que les mains restent humides pendant 15 secondes.

N'utilisez pas ces produits avec de l'eau. N'utilisez pas de serviettes en papier pour vous sécher les mains.

Remarque : Lavez-vous les mains avec du savon et de l'eau si elles sont visiblement sales ou couvertes de sang ou d'autres liquides corporels. Certains fabricants conseillent de se laver les mains avec du savon et de l'eau après cinq à dix applications de gel désinfectant.

5.6.3 Nettoyage des aires de travail

Il est également possible de limiter la transmission du virus en nettoyant les aires de travail et les surfaces dures (lavabos, poignées, rambardes, objets, comptoirs) avec des détergents neutres, puis avec une solution désinfectante. Les virus de la grippe peuvent vivre jusqu'à deux jours sur les surfaces dures, mais ils sont inactivés par les désinfectants. Les désinfectants comme l'hypochlorite de sodium, le chlore granulaire et l'alcool sont efficaces.

- Les surfaces que l'on touche souvent avec les mains devraient être souvent nettoyées.
- Ne partagez pas les tasses, les assiettes et les couverts, et vérifiez qu'ils sont bien nettoyés avec du savon et de l'eau chaude.
- Nettoyez les aires de travail des employés qui sont tombés malades dernièrement.

5.6.4 Augmentation de la distance sociale

L'établissement d'une distance sociale consiste à limiter les rapports entre les personnes pendant les périodes de pointe de la grippe pandémique. Les contacts sont les personnes qui ont été très près physiquement (un mètre ou moins) d'une personne infectée, ou dans un espace confiné avec elle, pendant les quatre jours d'incubation. Il s'agira souvent des membres de la famille ou des autres compagnons de vie, des collègues de travail (dans des milieux confinés) et peut-être des amis.

Les signes épidémiologiques d'une pandémie en développement peuvent modifier la définition du « contact ». Au Canada, la gestion des contacts, en matière de maladies à déclaration obligatoire, est régie par la loi (par exemple, la *Loi sur la quarantaine* et les autres lois relatives à la santé).

Les employés choisiront probablement de ne pas circuler dans les endroits bondés ainsi que dans les grands lieux de rassemblement publics pendant la pandémie de grippe. Les entreprises devraient songer à utiliser les nouvelles technologies afin de faciliter la distance sociale, c'est-à-dire d'avoir recours à des réseaux de communication, de l'accès à distance et de l'accès à Internet, parmi les techniques possibles, pour maintenir la distance.

Voici quelques suggestions pour limiter les contacts étroits :

- Éviter les réunions personnelles.
- Réduire la durée des réunions.
- Se rencontrer dans de grandes pièces.
- Utiliser les technologies et les systèmes réseau et de communication.
- Éviter les voyages qui ne sont pas nécessaires (notamment dans les régions endémiques).
- Annuler ou ajourner les réunions, les ateliers ou les séances de formation qui ne sont pas indispensables.
- Laisser un temps de pause entre les quarts de travail.

- Ventiler le lieu de travail entre les quarts.
- Éviter les cafétérias et les restaurants.
- Décaler les heures de pause pour que les employés ne soient pas tous en pause en même temps.

5.6.5 Résumé : Comment rester en santé pendant une pandémie de grippe

Santé personnelle

- Mangez et reposez-vous bien, faites de l'exercice avec modération.
- Lavez-vous les mains fréquemment avec de l'eau chaude et du savon.
- Couvrez-vous le nez et la bouche lorsque vous toussiez ou éternuez.
- Limitez le nombre de visiteurs à votre domicile.
- Prenez des nouvelles de vos amis et des membres de votre famille qui vivent seuls.
- Informez-vous des mises à jour régulières sur la grippe publiées par Santé Canada.
- Faites-vous vacciner dès qu'un vaccin est disponible.
- On recommande aux personnes qui ont de fortes chances d'attraper la grippe et de connaître des complications ainsi qu'aux personnes soignantes de se faire vacciner chaque année contre la grippe.

**Le lavage des mains est une des façons les plus efficaces
de prévenir la propagation de la grippe.**

Évitez les foules

- Faites des réserves d'articles de base.
- Faites vos courses dans des magasins plus petits et là où il y a moins de queues.
- Faites vos courses pendant les heures de faible achalandage et trouvez les magasins qui restent ouverts tard ou 24 heures sur 24.
- Si cela est possible, commandez vos provisions en téléphonant à l'avance à l'épicerie et passez les prendre rapidement.
- Commandez vos provisions par téléphone ou en ligne et faites-les livrer.
- Réglez vos factures aux guichets automatiques, en ligne ou par téléphone.
- Annulez ou reportez les réunions familiales, les sorties ou les voyages.

**Si vous ne pouvez éviter les foules, limitez la durée de
vos contacts avec des personnes.**

Restez en santé au travail

- Travaillez à domicile ou arrangez-vous pour travailler aux heures qui vous conviennent, si possible.
- Lavez-vous les mains fréquemment avec de l'eau chaude et du savon.
- Utilisez un gel désinfectant qui ne nécessite pas d'eau pour vous nettoyer les mains s'il n'y a pas de savon ou d'accès à de l'eau.
- Nettoyez avec un désinfectant les objets et les surfaces dures qui sont touchés par un grand nombre de personnes.
- Prenez les escaliers plutôt que les ascenseurs bondés.
- Annulez les réunions qui ne sont pas essentielles : utilisez la téléconférence, la vidéoconférence, les courriels ou le télécopieur.

**Si vous ne vous sentez pas bien, restez chez vous,
reposez-vous et buvez beaucoup.**

5.6.6 Équipement de protection individuelle

En cas de pandémie, consultez le site Web de l'Agence de santé publique du Canada pour obtenir les derniers renseignements sur l'équipement de protection individuelle approprié (EPI).

Au sens large du terme, l'équipement de protection individuelle ou EPI est un vêtement ou un équipement spécialisé permettant de protéger une personne d'un danger. Il peut s'agir d'un masque ou d'une paire de gants comme d'un ensemble de vêtements et d'équipements couvrant tout le corps, ou presque. En cas de grippe, l'EPI peut inclure l'utilisation de masques et des écrans de protection.

- ✓ *Masques* : Les personnes qui présentent des symptômes d'infection respiratoire devraient utiliser un masque chirurgical jetable afin d'éviter d'exposer les autres à leurs sécrétions. Vous devez jeter les masques dans une poubelle appropriée dès qu'ils deviennent humides, ou après avoir toussé ou éternué, et vous laver les mains et les sécher après avoir jeté le masque à la poubelle.
- ✓ *Écrans de protection* : Les écrans de protection (en verre ou en plastique) peuvent constituer une protection utile pour les employés qui se trouvent au comptoir ou les chauffeurs de transports publics, dont les fonctions nécessitent un contact individuel fréquent avec le public et où la distance sociale n'est pas possible ou pas pratique.

5.7 Politiques pour les employés exposés

Pour prendre toutes les décisions se rapportant aux maladies infectieuses, vous devriez vous appuyer sur des renseignements exacts et à jour, et tenir compte de votre situation particulière. Si vous avez des doutes, communiquez avec le médecin conseil en santé publique local.

Votre entreprise peut décider de contrôler les employés avant leur arrivée au travail ou sur les lieux de travail afin d'éviter qu'une personne malade ne se rende au travail et infecte le reste de la main-d'œuvre. On invite les employés malades à rester chez eux jusqu'à la disparition des symptômes. **En cas de pandémie, il est recommandé aux employeurs de consulter le site Web de l'Agence de santé publique du Canada (<http://www.phac-aspc.gc.ca/>) pour obtenir les derniers conseils.**

Élaborez une politique en milieu de travail pour les cas où un employé est en mesure de travailler ou non. Le formulaire d'évaluation du syndrome grippal (SG) (voir à la partie 5.7a) peut servir de modèle pour le contrôle des employés. Les critères permettant de déterminer l'aptitude au travail peuvent dépendre de la taille de l'organisation et des responsabilités professionnelles de l'employé.

Si un employé se sent malade, ou est avisé par un collègue qu'il manifeste des symptômes de grippe, cet employé doit communiquer avec une personne-ressource désignée **par téléphone**, si possible. Les travailleurs malades devraient rester à la maison jusqu'à ce que les symptômes disparaissent.

Consignes à suivre dans ces circonstances

1. La personne-ressource désignée devrait éviter de rendre visite à l'employé infecté ou présumé infecté si possible, mais gérer plutôt le processus par téléphone.
2. La personne-ressource désignée devrait vérifier si l'employé présente des symptômes.
3. Si l'employé ne manifeste pas de symptômes, tels que ceux indiqués, il est très peu probable qu'il ait la grippe; il faudrait alors le rassurer, mais lui conseiller de le rappeler ou de consulter le médecin s'il est toujours inquiet.
4. Si l'employé manifeste des symptômes qui correspondent à ceux mentionnés, il devrait être traité comme un cas présumé de grippe.

Il peut être utile de remplir un formulaire de déclaration de la grippe pour l'employé concerné, comprenant des détails sur les collègues ou les visiteurs avec lesquels l'employé a été en contact. Ces renseignements permettront à la personne-ressource désignée de déterminer les déplacements récents et de contrôler la bonne santé des employés pendant la pandémie.

5. Il faudrait indiquer à l'employé où trouver un masque chirurgical et lui demander de le porter immédiatement afin de protéger le reste du personnel.
6. L'employé devrait quitter le travail et se mettre immédiatement en relation avec un professionnel de la santé, en suivant les conseils donnés alors par l'Agence de santé publique du Canada sur son site Web. Il peut simplement téléphoner à son médecin traitant ou à son infirmière, ou à un centre spécialement désigné, pour obtenir des conseils supplémentaires.
7. Le supérieur de l'employé devrait être informé de son départ du travail.

8. L'employé devrait éviter de prendre les transports publics en quittant le travail, si cela est possible.

9. Gestion des contacts – Les employeurs devraient :

- Une fois que l'on présume qu'un employé est infecté, identifier ses contacts;
- Informer ces contacts qu'ils ont été en rapport avec une personne qui pourrait avoir la grippe;
- Demander à ces contacts de rentrer chez eux et d'y rester jusqu'à ce qu'on les autorise à sortir.

10. Le poste de travail de l'employé devrait être nettoyé et désinfecté.

11. La personne-ressource désignée devra mettre un système en place afin de gérer l'absence et le retour de l'employé et de ses contacts. Voici certaines questions qu'il faut prendre en compte :

- Indiquer à l'employé combien de temps il devra rester sans travailler (le site Web de l'Agence de santé publique du Canada vous informera sur ce point, une fois que les caractéristiques de la pandémie seront connues);
- Les décisions prises en matière de congés et de protection;
- Prendre des nouvelles de l'employé pendant son absence au travail. Cela facilitera le traitement, la recherche des contacts, etc., s'il tombe malade;
- Créer un processus dans votre plan afin de vous assurer :
 - que les employés sont en bonne santé avant de les autoriser à reprendre le travail;
 - qu'on les incite à reprendre le travail une fois qu'il sont rétablis.

Isolement et quarantaine

La *Loi* et le *Règlement sur la quarantaine* permettent de protéger les Canadiens contre les maladies dangereuses et infectieuses. En vertu de la *Loi*, les agents de quarantaine de la santé publique sont habilités à demander à une personne soupçonnée d'avoir une maladie infectieuse de subir un examen médical et à la détenir si nécessaire.

La mise en quarantaine peut être utilisée dans les premières phases de la pandémie afin de ralentir ou d'arrêter la propagation de la grippe.

Une personne peut être mise en quarantaine si elle a été en contact avec une personne infectée par une maladie contagieuse telle que la grippe, ou si elle a été exposée à une telle personne. En effet, une personne qui a la grippe est contagieuse 24 heures avant de savoir qu'elle est malade. Afin de protéger le public, les agents de quarantaine de la santé publique peuvent mettre des personnes en quarantaine afin d'empêcher la transmission de la grippe à d'autres personnes. Une personne mise en quarantaine doit rester chez elle ou dans un bâtiment désigné pendant trois jours à partir de la dernière exposition et jusqu'à ce que l'agent de quarantaine de la santé publique soit certain qu'elle n'est pas infectée par la grippe. Elle ne peut pas sortir, ni aller au travail, à l'école ou dans d'autres endroits publics, ni rencontrer d'autres personnes à moins d'y être autorisée par l'agent de quarantaine de la santé publique.

Questions et réponses sur la quarantaine pour les employés exposés

Pourquoi m'a-t-on mis en quarantaine?

Vous êtes en contact avec quelqu'un qui a la grippe ou qui a été dernièrement dans une région où le taux de grippe est élevé. Il se peut que vous ayez été exposé au virus de la grippe et que vous l'ayez transmis à d'autres personnes. Bien que vous vous sentiez en forme aujourd'hui, vous pouvez tomber malade dans quelques jours. Les personnes qui ont la grippe peuvent transmettre le virus même lorsqu'elles se sentent encore bien.

Combien de temps dois-je rester en quarantaine?

Vous devez rester en quarantaine pendant au moins trois jours ou jusqu'à ce que l'agent de quarantaine de la santé publique vous dise que vous pouvez sortir en toute sécurité. Pendant votre mise en quarantaine, il se peut qu'une personne de la santé publique vous appelle pour savoir comment vous allez. Si tel est le cas, cette personne vous demandera si vous avez de la fièvre, des frissons, des douleurs ou de la toux. Vous devez rester à l'intérieur et ne pas vous rendre au travail ou à l'école, ni rendre visite à quelqu'un, jusqu'à ce que vous ne soyez plus en quarantaine. Il vous est conseillé de ne pas recevoir de visiteurs.

Qu'advient-il si je développe les symptômes de la grippe pendant la mise en quarantaine?

Si la personne qui est mise en quarantaine contracte la grippe, veuillez en informer l'agent de quarantaine via l'autorité sanitaire locale. Vous pouvez également obtenir des conseils auprès de votre médecin de famille. Si les symptômes sont graves et nécessitent une intervention immédiate, appelez le 911 (ambulance, les ambulanciers paramédicaux) ou rendez-vous au service d'urgence le plus proche.

Ma famille est-elle en sécurité?

Si vous êtes en quarantaine, votre famille et vous devriez prendre certaines mesures de protection. Votre famille devrait se tenir à au moins un mètre de vous. Vous devriez tous vous laver les mains fréquemment avec du savon et de l'eau chaude. Les articles manipulés par la personne mise en quarantaine devraient être lavés entièrement avec du savon et de l'eau chaude ou avec un désinfectant pouvant contenir jusqu'à 10 pour cent de javel (soit 10 pour cent de javel et 90 pour cent d'eau).

Législation sur les droits de la personne

En vertu de la législation fédérale et provinciale sur les droits de la personne, les employeurs ont l'obligation de tenir compte des employés qui ont une maladie infectieuse ou qui y ont été exposés. Le niveau d'adaptation dépendra des circonstances.

5.7a Formulaire d'évaluation du syndrome grippal (SG)

Il est possible d'utiliser un outil d'évaluation du SG comme outil de contrôle afin de déterminer si des employés devraient être exclus du travail pour cause de maladie.

Formulaire d'évaluation du syndrome grippal (SG)

Veillez vérifier les éléments suivants :

Dans la population générale, le syndrome grippal (SG) se manifeste par les symptômes indiqués aux points 1, 2 et 3, ainsi que 4 (a., b., ou c.) , qui peuvent être dus au virus de la grippe.

Veillez indiquer si vous avez l'un ou l'autre des symptômes suivants :

1. _____ Apparition soudaine de problèmes respiratoires **ET**
2. _____ Fièvre supérieure à 38,0 °C **ET**
3. _____ Toux **ET**
4. _____ Au moins un des symptômes suivants :
 - a. _____ mal de gorge
 - b. _____ douleurs aux articulations
 - c. _____ douleurs ou faiblesse musculaires

Les personnes qui sont atteintes du syndrome grippal devraient rester à la maison jusqu'à leur guérison complète (généralement 5 ou 7 jours après la disparition des symptômes).

Les personnes qui ont été en contact, au cours des trois derniers jours, avec une personne atteinte du syndrome grippal, devraient rester chez elles pendant trois jours jusqu'à ce qu'elles soient sûres de ne pas être malades.

En état de travailler

- Guéri du syndrome grippal
- Immunisé pendant plus de deux semaines
- Traitement aux antiviraux
- Asymptomatique

Pas en état de travailler

- Atteint du syndrome grippal (voir l'outil d'évaluation du SG ci-dessus)

En état de travailler, avec des restrictions

- Du fait du manque de ressources, les personnes atteintes du SG peuvent être amenées à travailler sous certaines conditions.
- Il est recommandé de tenir ces personnes à l'écart des autres employés ou des clients.
- Conservez une hygiène parfaite des mains et un lieu de travail propre.

5.8 Gestion et recherche des contacts

Définition d'un contact

Par « contact étroit » on entend le fait de s'être occupé d'une personne ou d'avoir vécu avec une personne atteinte d'une maladie infectieuse, ou le fait d'avoir été fort probablement en contact direct avec les sécrétions des voies respiratoires ou les liquides corporels d'un patient souffrant d'une maladie infectieuse. Voici quelques exemples : embrasser quelqu'un ou serrer quelqu'un dans ses bras, utiliser la même vaisselle qu'une autre personne pour manger et pour boire, parler près d'une personne (moins de un mètre), un examen physique et tout autre contact physique direct entre les personnes. Le fait de marcher à côté d'une personne et de s'asseoir brièvement dans une salle d'attente ou dans un bureau en présence d'autres personnes ne constituent pas des contacts étroits.

Les signes épidémiologiques d'une pandémie en développement peuvent modifier la définition de « contact ». Au Canada, la gestion des contacts, en matière de maladies à déclaration obligatoire, est régie par la loi (par exemple, la *Loi et le Règlement sur la quarantaine*, ainsi que les autres lois relatives à la santé).

Recherche des contacts

Le rôle de la recherche des contacts peut varier selon la phase de la pandémie. Au début, lorsque les efforts visent à empêcher l'avancée de la pandémie ou à gérer de petits groupes, la recherche des contacts et la mise en quarantaine des personnes infectées et des contacts associés seront rigoureuses. Toutefois, si la pandémie touche un nombre plus important de personnes dans le pays, cette stratégie ne sera pas efficace pour contenir la pandémie et sera par conséquent abandonnée.

Dans tous les cas, les employeurs devraient insister auprès des employés atteints du syndrome grippal pour qu'ils rentrent immédiatement chez eux et se mettent en relation avec un professionnel de la santé, en suivant les conseils donnés alors par l'Agence de santé publique du Canada sur son site Web. Ces employés doivent alors téléphoner à leur médecin traitant ou à leur infirmière, ou à un centre spécialement désigné, pour obtenir des conseils supplémentaires, plutôt que de se présenter sans avoir prévenu.

Si le professionnel de la santé diagnostique une infection réelle ou possible chez le patient, il commencera la recherche des contacts conformément aux protocoles établis alors par Santé Canada. Il devra probablement se mettre en relation avec le lieu de travail du patient. Comme on l'a vu dans la partie précédente, les employeurs devraient :

- Une fois que l'on présume qu'un employé est infecté, identifier ses contacts;
- Informer ces contacts qu'ils ont été en rapport avec une personne qui pourrait avoir la grippe;
- Demander à ces contacts de rentrer chez eux et d'y rester jusqu'à ce qu'on les autorise à sortir.

Les trois pages suivantes renferment des informations et un outil supplémentaires en matière de gestion et de recherche des contacts.

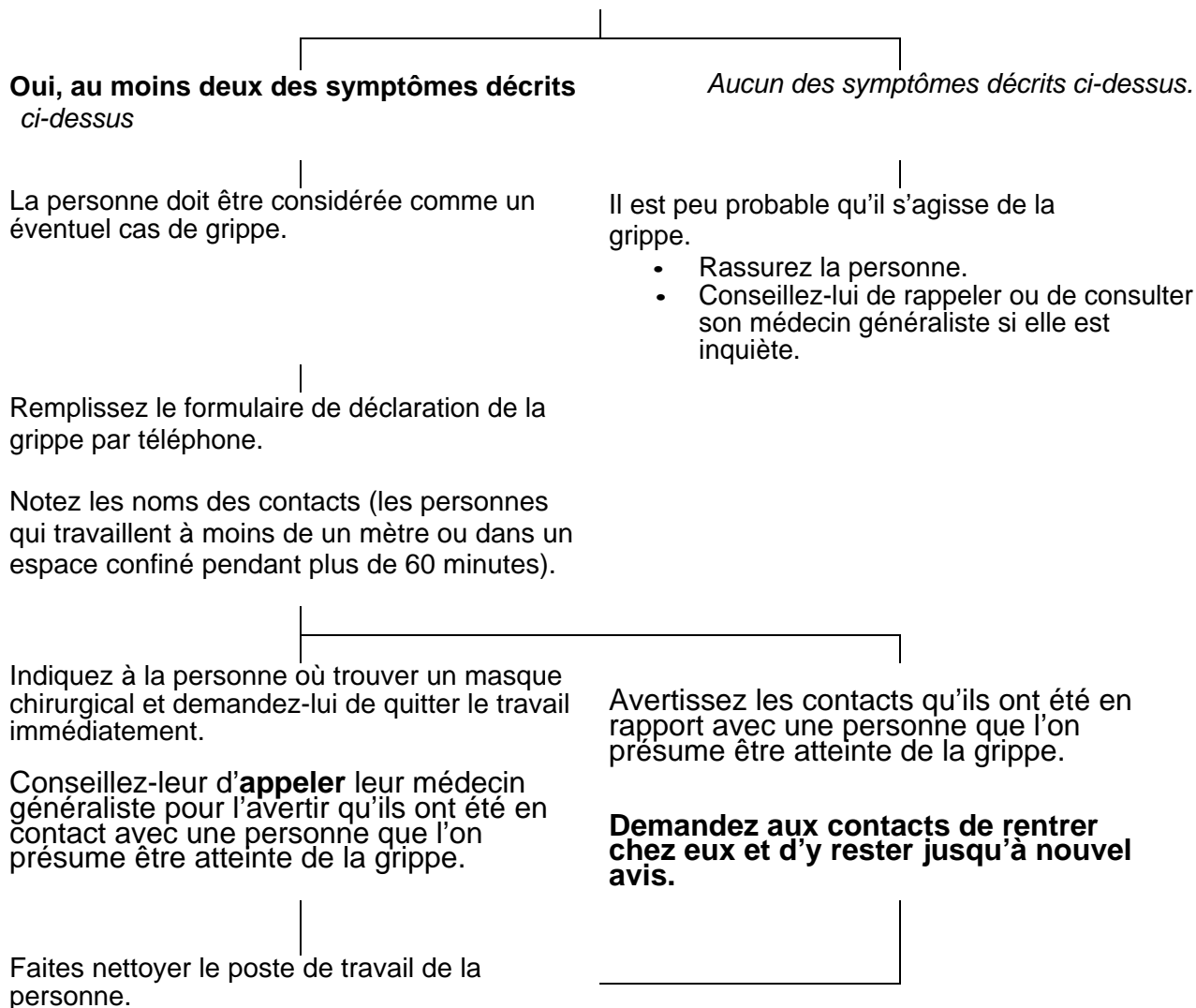
5.8a Liste de vérification pour la détection et la gestion des cas présumés de grippe pandémique

Marche à suivre

- 1) En tant que gestionnaire de la grippe, vous recevez un appel d'une personne qui pense avoir la grippe.
- 2) Ne rendez pas visite à cette personne si vous pouvez l'éviter, Gérez la situation par téléphone.
- 3) Suivez l'ordinogramme ci-dessous.

Demandez à la personne si elle présente l'un des symptômes suivants :

- Forte fièvre (ou état fébrile et sensation de chaleur)
- Mal de tête
- Fatigue et faiblesse
- Mal de gorge, toux, malaise pulmonaire, difficulté à respirer
- Douleurs musculaires
- Est revenue récemment de l'étranger
- A été en contact avec une personne ayant la grippe



5.8b Formulaire de déclaration : Cas présumé de grippe au travail

Information sur l'employé infecté

Nom : _____ Lieu de travail : _____ Lieu d'isolement : _____
Titre du poste : _____ Nationalité (visiteurs
seulement) : _____ Date de naissance : _____
Adresse : _____
N^{os} de téléphone : _____
_____ (Travail) _____ (Domicile) _____ (Cellulaire)

Symptômes observés :

- | | | |
|--------------------------------------|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Fièvre | <input type="checkbox"/> Douleurs musculaires | <input type="checkbox"/> Détails : |
| <input type="checkbox"/> Mal de tête | <input type="checkbox"/> Fatigue | |
| <input type="checkbox"/> Toux sèche | <input type="checkbox"/> Autres | |
| <input type="checkbox"/> Rhume | | |

Heure du début de la fièvre :

Heure de l'isolement :

Voyages effectués au cours des huit derniers jours :

Pays visités :

Vols pris :

Dirigé vers :

Liste des contacts (voir page séparée)

Information sur l'auteur de la déclaration

Nom : _____
Titre du poste : _____
N^{os} de téléphone : _____
_____ (Travail) _____ (Domicile) _____ (Cellulaire)

5.8c Liste des contacts

Par « contact étroit » on entend le fait de s'être occupé d'une personne ou d'avoir vécu avec une personne atteinte d'une maladie infectieuse, ou le fait d'avoir été fort probablement en contact direct avec les sécrétions des voies respiratoires ou les liquides corporels d'un patient souffrant d'une maladie infectieuse. Voici quelques exemples : embrasser quelqu'un ou serrer quelqu'un dans ses bras, utiliser la même vaisselle qu'une autre personne pour manger et pour boire, parler près d'une personne (moins de un mètre), un examen physique et tout autre contact physique direct entre les personnes. Le fait de marcher à côté d'une personne et de s'asseoir brièvement dans une salle d'attente ou dans un bureau en présence d'autres personnes ne constituent pas des contacts étroits.

Les signes épidémiologiques d'une pandémie en développement peuvent modifier la définition de « contact ». Au Canada, la gestion des contacts, en matière de maladies à déclaration obligatoire, est régie par la loi (par exemple, la *Loi sur la quarantaine* (<http://lois.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/Q-1?>) et le règlement y afférent, ainsi que les autres lois relatives à la santé).

Conservez cette liste et remettez-la à l'agent désigné sur demande.

Personnes avec lesquelles l'employé infecté a eu des contacts depuis l'apparition des symptômes :

Nom	Courriel	N° de téléphone	Adresse
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

5.9 Communications

Même si vous disposez du plan le plus complet et actualisé possible, si vous ne le communiquez pas de manière efficace et opportune à vos employés, à la direction, aux autres unités opérationnelles de votre organisation, au gouvernement et à vos principaux fournisseurs, clients et contractants, votre plan échouera.

Voici quelques suggestions de mesures à prendre pour garantir l'efficacité de votre réseau de communication :

- Mise en œuvre d'une base de données réservée aux courriels afin d'envoyer les renseignements et de recevoir les commentaires
- Traduction et affichage de tous les documents relatifs à la grippe sur les sites intranet de l'entreprise dans chacune des langues applicables
- Distribution du plan de gestion de la crise de la grippe (PCA) et de ses principaux points à tous les gestionnaires, agents de communications et agents de sécurité
- Traduction/distribution et affichage sur le Web de la fiche de renseignements sur la pandémie
- Utilisation de tous les outils de communication interne
- Surveillance des médias en permanence

Il est important de respecter la culture et la langue du public cible dans vos communications, et de faire participer l'ensemble de vos fournisseurs à l'élaboration et à l'exécution du plan.

Utilisation des nouvelles technologies de communication

Il est possible de tirer parti des technologies en cas de pandémie de grippe afin d'éviter les rencontres personnelles, d'augmenter la distance sociale et de limiter la transmission du virus entre les hommes. Communiquez avec le personnel technique pour étudier plus en détail les options suivantes.

Examinez notamment les possibilités offertes par les technologies suivantes :

- ✓ Technologies d'accès à distance : Ces technologies favorisent le travail à distance et permettent aux employés de travailler à domicile ou dans un autre site tout en restant connectés au serveur d'accès au réseau du bureau central.
- ✓ Environnement informatique distribué (EID ou DCE en anglais) : Nous vivons à l'ère de l'environnement informatique distribué (EID), souvent appelé « modèle serveur-client ». Ce modèle permet aux employés de travailler à distance. La connexion est assurée sur Internet, via les réseaux étendus, l'accès à distance, les appareils de télécommunication, les appareils sans fil et d'autres technologies.
- ✓ Applications Web : Les applications Web permettent un accès sécurisé aux applications via le navigateur client sur Internet. Cette capacité peut être exploitée pour offrir une souplesse d'accès aux utilisateurs finaux en cas de pandémie de grippe. Si les applications sont sur le

Web, les utilisateurs finaux peuvent y accéder sur Internet à partir de n'importe où (y compris de leur domicile) à l'aide d'un dispositif client prenant en charge un navigateur.

- ✓ Systèmes de communication : Les employés qui travaillent à distance pendant une pandémie de grippe doivent pouvoir communiquer avec le bureau central ou avec un autre site à l'aide des systèmes de télécommunication. Il est primordial de s'assurer que ces systèmes sont aisément disponibles.

Exemples de systèmes de communication :

- Systèmes de communication vocale, internes et externes
- Vidéoconférence et téléconférence
- Réseaux locaux (RL)
- Réseaux locaux virtuels (VLAN)
- Installations et appareils sans fil
- Systèmes de ligne d'abonné téléphonique avec le système téléphonique de base
- Réseau étendu (WAN)
- Autocommutateur privé (PBX)
- Services de télécopie
- Téléphones cellulaires
- Terminaux mobiles de poche (*BlackBerry*)
- Appareils numériques personnels
- Téléphones satellitaires

Le coordonnateur du PCA collabore avec le personnel chargé du réseau TI et avec les spécialistes des communications afin d'assurer qu'en cas de pandémie :

- ✓ les systèmes de communication fonctionneront avec les autres systèmes;
- ✓ des redondances sont en place (si un système tombe en panne, les autres prendront le relais);
- ✓ les systèmes sont aisément disponibles (robustesse et faculté de récupération);
- ✓ les renseignements confidentiels sont protégés (cryptage et autres technologies);
- ✓ les systèmes sont testés régulièrement afin d'atteindre ces objectifs.

Sans la possibilité de communiquer avec les intervenants, les partenaires, les médias et les employés en cas de pandémie de grippe, aucune instruction ne pourra être donnée et aucun contrôle ne pourra être effectué, et la période de « chaos » se prolongera probablement. La mise en œuvre de systèmes de communication aisément disponibles est un impératif pendant les activités habituelles comme pendant les perturbations. Ce point est vital pour assurer la reprise des services essentiels.

Le coordonnateur du PCA devrait travailler avec le personnel chargé du réseau afin d'assurer que les précautions prises sont économiques et justifiées par une analyse financière à laquelle il devrait avoir accès.

Ligne d'information sans frais 1-800

Les employés qui travaillent à distance auront besoin d'instructions et d'information pour savoir s'ils doivent se présenter au travail, et de renseignements sur la portée, les risques, l'ampleur et l'éventuelle durée de la pandémie. Une ligne d'information 1-800 est une façon courante de résoudre ce problème dans le cadre du PCA.

Le message vocal peut être préenregistré et mis à jour au besoin. L'accès aux enregistrements vocaux peut être contrôlé au moyen d'un NIP fourni à l'ensemble des employés. Il est conseillé de laisser un message court.

6.0 Considérations relatives aux ressources humaines

**Veuillez noter que la présente partie fournit un bref aperçu de certaines des questions relatives aux ressources humaines que vous pourrez avoir à vous poser en élaborant votre PCA. Veuillez vous reporter à la législation provinciale et fédérale applicable à votre région et au type d'entreprise que vous exploitez, et communiquez avec l'agent de santé et de sécurité ou avec l'expert en ressources humaines de votre entreprise lorsque vous préparerez votre PCA afin de vous assurer de bien comprendre les droits et les obligations de l'employeur et de l'employé. Les ministères du Travail des gouvernements fédéral et provinciaux et les règlements correspondants sont mentionnés à la fin de la présente partie.*

Dans le cadre de la planification en cas de pandémie de grippe au Canada, les entreprises doivent être prêtes à gérer la propagation des maladies transmissibles. Les employés (y compris les syndicats, le cas échéant) doivent participer à cette planification.

Tous les risques courus par les employés et d'autres personnes doivent être raisonnables

Un employeur ou toute autre personne qui a autorité sur le lieu de travail est responsable de la santé et de la sécurité des employés et des autres personnes sur ce lieu de travail et doit s'assurer que les actions ou les inactions des employés ne nuisent pas aux autres.

Les entrepreneurs indépendants et les travailleurs bénévoles ont le droit de se retirer à tout moment, y compris lorsqu'ils estiment que le lieu de travail présente un niveau de risque inacceptable.

Se préparer à l'éventualité de la fermeture d'un lieu de travail ou d'une entreprise

Il est fortement recommandé que les employeurs discutent de cette éventualité avec le personnel, les représentants du personnel et les entrepreneurs dans le cadre de la planification.

Cette discussion devrait permettre de déterminer les services qui peuvent être fournis en dehors du lieu de travail sans aucun risque pour la santé ou la sécurité, et de mettre en place des méthodes pour informer les employés de la fermeture de leur lieu de travail.

Les obligations légales liées aux relations de travail et toutes les exigences particulières mentionnées dans les contrats de travail ne seront pas touchées par la fermeture du lieu de travail en cas de pandémie.

Il est important que l'employeur discute avec les employés des conditions d'emploi qui s'appliqueront pendant une interruption des activités en cas de pandémie, au cas où il prendrait une telle décision de gré ou de force. Cette discussion peut porter, par exemple, sur l'utilisation des congés annuels.

Pour les services, les fournisseurs contractuels devront s'en tenir aux termes de leur contrat et le droit contractuel s'appliquera en général.

Si l'entreprise ou le lieu de travail reste ouvert

Si l'entreprise ou le lieu de travail reste ouvert en cas de pandémie, la législation et la réglementation provinciale ou fédérale appropriée (c.-à-d. le *Code canadien du travail* et le *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* au palier fédéral et les règlements provinciaux correspondants) continueront de s'appliquer selon les cas.

Annexe 1 : Cadre d'intervention de six phases par catégorie de fournisseurs de services

Le groupe de travail a établi un cadre type d'évaluation des conséquences probables de l'absentéisme, à divers degrés, sur les services et les activités dans les immeubles en fonction de six phases, ou niveaux d'intervention d'urgence. Ce cadre devrait servir de guide pour préciser, dans chaque immeuble, les effets de la pandémie sur les employés ainsi que sur les fournisseurs de services et les entrepreneurs.

NIVEAUX D'INTERVENTION D'URGENCE EN CAS DE PANDÉMIE DE GRIPPE – SÉCURITÉ DES IMMEUBLES

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
NIU - 1	<p>Les affaires suivent leur cours normal.</p> <p>STATU QUO</p> <p>Effectif complet</p>	<p>Aucun état d'urgence déclaré</p> <p>Exploitation normale</p>	AUCUN	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les besoins de sécurité de l'immeuble pour les NIU-1 à 6 • Déterminer les besoins de personnel de sécurité pour les NIU-1 à 6 • Engager du personnel de sécurité de plus, selon les besoins, pour le NIU-1 • Acheter le matériel de sécurité nécessaire pour répondre aux besoins réels et perçus • Établir un système de classement des demandes de services de sécurité par ordre de priorité (p. ex., 1 – Priorité élevée, 2 – Priorité moyenne, 3 – Priorité faible) • Élaborer des plans de communication interne et externe pour les NIU-1 à 6 • Élaborer des plans de continuité des affaires et des plans de reprise des activités pour 	<ul style="list-style-type: none"> • Résilience accrue des activités • Rôles et responsabilités pendant les urgences plus clairs • Vigilance accrue et meilleure préparation aux urgences • Services améliorés, réactions et interventions plus rapides • Affectation optimisée des ressources avec accent (temps, main-d'œuvre et dépenses) sur les besoins de sécurité et de personnel, par ordre de priorité • Meilleure communication entre tous les intervenants

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
				<p>les NIU-1 à 6</p> <ul style="list-style-type: none"> • Établir des consignes de poste ou des instructions permanentes pour les NIU-1 à 6 • Former les employés pour qu'ils soient polyvalents (selon les besoins) • Faire des simulations en salle de conférences et des exercices pour les NIU-1 à 6. Faire le bilan et modifier en conséquence les PCA • Communiquer l'information aux locataires, entrepreneurs, clients et autres intervenants concernés 	
<p>NIU - 2</p>	<p>Absentéisme du personnel (1) 15 %</p>	<p>La réduction du personnel pourrait retarder la prestation de certains services.</p>	<p>Aucune interruption importante des services de sécurité existants dans l'immeuble n'est prévue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réévaluer et, au besoin, adapter les besoins de sécurité de l'immeuble au NIU-2 • Réévaluer les besoins de sécurité pour le NIU-2 et, lorsque cela est possible, réaffecter le personnel aux mesures de sécurité capitales seulement • Engager du personnel de sécurité de plus (selon les besoins) pour le NIU-2 • Évaluer si le matériel de sécurité sur place est adéquat et, au besoin, acheter et installer du matériel de plus pour répondre aux 	<ul style="list-style-type: none"> • Les temps de réponse à certaines demandes de services de sécurité (priorité faible) peuvent être plus longs. • Outre cet aspect, aucune incidence sur les services de sécurité existants

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
				besoins du NIU-2 <ul style="list-style-type: none"> • Examiner et, au besoin, réviser les consignes de poste et les instructions permanentes pour le NIU-2 • Former les employés pour qu'ils soient polyvalents (selon les besoins) • Poursuivre les simulations en salle de conférences et les exercices • Poursuivre les communications avec les intervenants concernés 	

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
<p>NIU - 3</p>	<p>Absentéisme du personnel (1) 30 %</p>	<p>La réduction du personnel retardera la prestation de certains services (p. ex., temps de réponse plus longs) et des services de sécurité non essentiels devraient être interrompus ou reportés.</p>	<p>Aucune interruption importante des services de sécurité cruciaux dans l'immeuble n'est prévue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réévaluer et, au besoin, adapter les besoins de sécurité de l'immeuble au NIU-3 • Réévaluer les besoins de personnel de sécurité pour le NIU-3 et, lorsque cela est possible, réaffecter le personnel aux mesures de sécurité capitales seulement • Engager du personnel de sécurité de plus (selon les besoins) pour le NIU-3 • Évaluer si le matériel de sécurité sur place est adéquat et, au besoin, acheter et installer du matériel de plus pour répondre aux besoins du NIU-3 • Examiner et, au besoin, réviser les consignes de poste et les instructions permanentes pour le NIU-3 • Former les employés pour qu'ils soient polyvalents (selon les besoins) • Poursuivre les simulations en salle de conférences et les exercices • Poursuivre les communications avec les intervenants concernés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les temps de réponse aux demandes de services de sécurité ayant une priorité faible ou moyenne seront plus longs. • Les temps de réponse pour les demandes de services ayant une priorité élevée demeurent les mêmes. • Les services de sécurité cruciaux seront assurés, tandis que les services non essentiels seront interrompus ou reportés jusqu'au retour à la normale.

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
NIU - 4	Absentéisme du personnel (1) 50 %	La réduction du personnel retardera la prestation de certains services (p. ex., temps de réponse plus longs pour les demandes de services ayant une priorité faible ou moyenne) et des services de sécurité non essentiels devraient être éliminés.	Aucune interruption importante des services de sécurité essentiels dans l'immeuble n'est prévue.	<ul style="list-style-type: none"> • Réévaluer et, au besoin, adapter les besoins de sécurité de l'immeuble au NIU-4 • Réévaluer les besoins de personnel de sécurité pour le NIU-4 et, lorsque cela est possible, réaffecter le personnel aux mesures de sécurité capitales seulement • Engager du personnel de sécurité de plus (selon les besoins) pour le NIU-4 • Évaluer si le matériel de sécurité sur place est adéquat et, au besoin, acheter et installer du matériel de plus pour répondre aux besoins du NIU-4 • Examiner et, au besoin, réviser les consignes de poste et les instructions permanentes pour le NIU-4 • Former les employés pour qu'ils soient polyvalents (selon les besoins) • Poursuivre les simulations en salle de conférences et les exercices • Poursuivre les communications avec les intervenants concernés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les temps de réponse aux demandes de services de sécurité ayant une priorité faible ou moyenne seront plus longs. • Les temps de réponse pour les demandes de services ayant une priorité élevée demeurent les mêmes. • Les services de sécurité cruciaux seront assurés, tandis que les services non essentiels seront interrompus ou reportés jusqu'au retour à la normale.

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
NIU – 5	Fermeture volontaire de l'immeuble pour des raisons de santé, de sécurité ou autres (personnel réduit)	Transition progressive vers la fermeture complète sur 5 à 10 jours ouvrables - Transition vers un personnel réduit - Services essentiels uniquement	<p>Énumérez les services essentiels assurés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administration • Incendie et sécurité des personnes • Sécurité des immeubles • Exploitation des immeubles • Autres (précisez) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre du NIU-5 ou du NIU-6 des PCA • Examiner et, au besoin, réviser les consignes de poste et les instructions permanentes pour le NIU-5 ou le NIU-6 • Réaffecter le personnel aux mesures de sécurité « essentielles » seulement 	<ul style="list-style-type: none"> • Services essentiels uniquement • Contrôle de l'accès aux immeubles • Il faudra peut-être obtenir à l'avance une autorisation d'accès aux locaux de certains locataires, comme les services publics et les cabinets de médecins.
NIU - 6	Fermeture forcée de l'immeuble sur l'« ordre » des responsables de la santé publique (personnel réduit)	Fermeture complète dans les 48 h qui suivent - Personnel réduit - Services essentiels uniquement	<p>Qui assurera les services essentiels? Les responsables sont :</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Engager du personnel de sécurité de plus (selon les besoins) pour le NIU-5 ou le NIU-6 • Poursuivre les communications avec les intervenants concernés • Mettre en œuvre les plans de reprise des activités – phase post-pandémique 	

Remarque 1 – L'absentéisme toucherait les employés permanents, les employés contractuels, les entrepreneurs et les autres fournisseurs de services externes.

NIVEAUX D'INTERVENTION D'URGENCE EN CAS DE PANDÉMIE DE GRIPPE – SÉCURITÉ DES PERSONNES

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
NIU - 1	<p>Les affaires suivent leur cours normal.</p> <p>STATU QUO</p> <p>Effectif complet</p>	<p>Aucun état d'urgence déclaré</p> <p>Exploitation normale</p>	<p>S. O.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plans de continuité des affaires • Formation polyvalente du personnel • Accords d'entraide • Accords avec des fournisseurs de services affiliés 	<ul style="list-style-type: none"> • Résilience accrue des activités • Rôles et responsabilités plus clairs • Meilleure préparation aux urgences • Services améliorés
NIU - 2	<p>Absentéisme du personnel (1)</p> <p>15%</p>	<p>Possibilité de retards dans la prestation de certains services</p>	<p>Entretien courant</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de la formation polyvalente du personnel • Soutien de la direction, au besoin, pour atténuer les effets des retards dans les services 	<ul style="list-style-type: none"> • Répercussions minimales sur les services courants
NIU - 3	<p>Absentéisme du personnel (1)</p> <p>30 %</p>	<p>Retards et compressions prévus dans les services</p>	<p>Entretien courant</p> <p>Il se peut qu'on ne réponde pas aux demandes de services non essentiels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de la formation polyvalente du personnel • Soutien de la direction, au besoin, pour atténuer les effets des retards dans les services • Suspension de l'entretien préventif non essentiel, selon les besoins 	<ul style="list-style-type: none"> • Il se peut que les services courants soient assurés à d'autres moments en raison de la diminution du personnel.

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
NIU - 4	Absentéisme du personnel (1) 50 %	Compressions de services prévues	Entretien courant Il se peut qu'on ne réponde pas aux demandes de services non essentiels.	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de la formation polyvalente du personnel • Soutien de la direction, au besoin, pour atténuer les effets des retards dans les services • Suspension de l'entretien préventif non essentiel et du traitement des demandes de services non essentiels, selon les besoins • Mise des fournisseurs de services affiliés en état d'alerte élevée • Conversations téléphoniques avec le personnel sur place pour régler les problèmes 	<ul style="list-style-type: none"> • Les services courants seront vraisemblablement annulés, les demandes étant traitées par ordre de priorité (p. ex., soins de santé, pompiers, police, téléphone (911), etc.).
NIU - 5	Fermeture volontaire de l'immeuble pour des raisons de santé, de sécurité ou autres (personnel réduit)	Transition progressive vers la fermeture complète sur 5 à 10 jours ouvrables - Transition vers un personnel réduit - Services essentiels uniquement	Demandes de services d'urgence uniquement	Conversations téléphoniques avec le personnel sur place pour régler les problèmes	Demandes d'entretien annuel annulées Demandes de services d'urgence traitées selon l'ordre de priorité
NIU - 6	Fermeture forcée de l'immeuble sur l'« ordre » des responsables de la santé publique (personnel réduit)	Fermeture complète dans les 48 h qui suivent - Personnel réduit - Services essentiels uniquement			

Remarque 1 – L'absentéisme toucherait les employés permanents, les employés contractuels, les entrepreneurs et les autres fournisseurs de services externes.

Remarques additionnelles

1. Les gens de métier doivent avoir les coordonnées (numéro de téléphone cellulaire et adresse électronique) à jour des personnes-ressources aux immeubles. Apparemment, ils les ont rarement.
2. Il est important de fournir aux gens de métier les noms des employés sur place qui connaissent bien les tableaux incendie et les génératrices, pour les situations d'urgence (particulièrement au NIU-5, quand un technicien ne peut venir à l'immeuble).
3. Il faut informer les gens de métier de la situation de la pandémie (ou de toute autre situation d'urgence) à l'immeuble où ils doivent se rendre. La direction doit réfléchir à la manière de communiquer cette information.

NIVEAUX D'INTERVENTION D'URGENCE EN CAS DE PANDÉMIE DE GRIPPE – SERVICES DE STATIONNEMENT

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
NIU - 1	Les affaires suivent leur cours normal. STATU QUO Effectif complet	Aucun état d'urgence déclaré Exploitation normale	S. O.	<ul style="list-style-type: none"> • Plans de continuité des affaires • Formation polyvalente du personnel • Accords d'entraide • Accords avec des fournisseurs de services affiliés • Les exploitants des parcs de stationnement recommandent l'automatisation pour réduire les effets de l'absentéisme. Il y aurait lieu d'étudier cette question avant l'apparition d'une pandémie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Résilience accrue des activités • Rôles et responsabilités plus clairs • Meilleure préparation aux urgences • Services améliorés
NIU - 2	Absentéisme du personnel (1) 15%	Possibilité de retards dans la prestation de certains services	Un taux d'absentéisme de 15 % ne devrait causer aucune difficulté induite.	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de la formation polyvalente du personnel • Soutien de la direction, au besoin, pour atténuer les effets des retards dans les services 	<ul style="list-style-type: none"> • Répercussions minimales sur les services courants

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
<p>NIU - 3</p>	<p>Absentéisme du personnel (1) 30 %</p>	<p>Retards et compressions prévus dans les services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les utilisateurs mensuels ne <i>devraient</i> pas être touchés (voir Remarque 1 ci-dessous). • Les utilisateurs de passage devraient être confrontés à certaines perturbations, surtout aux heures de pointe le matin et l'après-midi. Les perturbations seront plus prononcées le matin, car les exploitants ne peuvent prévoir le nombre d'employés qui se présenteront au travail chaque matin. 	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien de la direction, au besoin, pour atténuer les effets des retards dans les services • Suspension de l'entretien préventif non essentiel, selon les besoins • Les exploitants des parcs de stationnement commenceront à établir des priorités; une entreprise louant 5 000 places sera probablement mieux servie qu'une autre louant seulement 500 places. La priorité la plus élevée sera probablement accordée aux immeubles résidentiels. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les utilisateurs devraient connaître des difficultés, mais les utilisateurs de passage seront encore plus touchés. Les mesures d'atténuation ne devraient pas améliorer la situation.

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
NIU – 4	Absentéisme du personnel (1) 50 %	Compressions prévue dans les services	<ul style="list-style-type: none"> • Les utilisateurs mensuels ne <i>devraient</i> pas être touchés (voir Remarque 1 ci-dessous). • Les utilisateurs de passage devraient être confrontés à de graves perturbations. 	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien de la direction, au besoin, pour atténuer les effets des retards dans les services • Suspension de l'entretien préventif non essentiel et du traitement des demandes de services non essentiels, selon les besoins • Mise des fournisseurs de services affiliés en état d'alerte élevée • Conversations téléphoniques avec le personnel sur place pour régler les problèmes • Les barrières aux entrées et aux sorties seront ouvertes (ou fermées), au gré de l'exploitant, la plupart du temps. • La desserte de la clientèle selon un ordre de priorité s'accroît, ce qui se répercutera sur de nombreuses installations. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le public pourrait être avantagé si le stationnement était gratuit pour les utilisateurs de passage; les exploitants accordant la gratuité renonceraient à certains revenus. Des exploitants pourraient interdire l'accès de leur parc aux utilisateurs de passage.

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
NIU – 5	Fermeture volontaire de l'immeuble pour des raisons de santé, de sécurité ou autres (personnel réduit)	Transition progressive vers la fermeture complète sur 5 à 10 jours ouvrables - Transition vers un personnel réduit - Services essentiels uniquement	Demandes de services d'urgence seulement	<ul style="list-style-type: none"> • Conversations téléphoniques avec le personnel sur place pour régler les problèmes • Les utilisateurs mensuels des parcs automatisés ne devraient pas être touchés, sauf aux endroits où des systèmes défaillants ne pourraient être réparés. Les utilisateurs de passage seront probablement rares. 	
NIU - 6	Fermeture forcée de l'immeuble sur l'« ordre » des responsables de la santé publique (personnel réduit)	Fermeture complète dans les 48 h qui suivent - Personnel réduit - Services essentiels uniquement			

Remarque 1 : Les exploitants de parc de stationnement utilisent tous le même matériel d'automatisation, car il y a relativement peu de fabricants. Les fournisseurs de ce matériel ne disposent que de quelques équipes d'entretien itinérantes. En cas de défaillance du matériel, un service réduit sera donc offert aux exploitants. Il s'ensuit que les utilisateurs mensuels pourraient faire les frais de retards dans les services.

Remarques additionnelles :

Il peut vous sembler peu probable que vous aurez à vous préoccuper des services de stationnement pendant une pandémie, mais tenez compte de ces services dans votre plan. Si un nombre important de vos employés utilisent les transports publics et que ceux-ci sont réduits pendant la pandémie, où les employés qui décident de se rendre au travail en automobile stationneront-ils leur véhicule? Si vos employés utilisent un garage à accès contrôlé, que feront-ils si ce garage est fermé? (L'exploitant sera peut-être contraint de fermer le garage s'il manque de personnel et si son assureur ne l'autorise pas à garder le garage ouvert.)

Si votre immeuble comporte un parc de stationnement, et que les autres parcs publics sont fermés en raison de la mise en quarantaine ou d'une pénurie de main-d'œuvre, avez-vous réfléchi aux mesures que vous prendrez si des membres du public stationnent leur véhicule dans votre parc, ou essaient de le faire?

NIVEAUX D'INTERVENTION D'URGENCE EN CAS DE PANDÉMIE DE GRIPPE – SERVICES DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
NIU - 1	<p>Les affaires suivent leur cours normal.</p> <p>STATU QUO</p> <p>Effectif complet</p>	<p>Aucun état d'urgence déclaré</p> <p>Exploitation normale</p>	<p>Aucun</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plans de continuité des affaires • Formation polyvalente du personnel • Accords d'entraide avec les immeubles voisins, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Résilience accrue des activités • Rôles et responsabilités plus clairs • Meilleure préparation aux urgences • Services améliorés
NIU - 2	<p>Absentéisme du personnel (1)</p> <p>15%</p>	<p>Possibilité de retards dans la prestation de certains services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de statu quo, peu de changements aux services courants • L'enlèvement d'une partie du matériel à recycler sera reporté (papier seulement). • Examen de la fréquence de l'époussetage et du passage de l'aspirateur • Nettoyage en profondeur reporté (décapage des planchers) 	<ul style="list-style-type: none"> • En collaboration avec le gestionnaire et les locataires de l'immeuble, déterminer les services non essentiels ou ceux qui peuvent être reportés ou réduits. 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction des services périodiques de nettoyage • Élimination des tâches peu importantes, comme l'enlèvement du papier à recycler
NIU - 3	<p>Absentéisme du personnel (1)</p> <p>30 %</p>	<p>Retards et compressions prévus dans les services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le fournisseur de service a le droit de modifier la fréquence des services de nettoyage; le gestionnaire et les locataires doivent revoir leurs attentes à la baisse. • Cueillette centralisée des ordures/ du matériel à recycler • Accent sur les aires publiques seulement 	<ul style="list-style-type: none"> • Le gestionnaire immobilier doit envisager d'accorder des autorisations de sécurité interchangeables pour permettre la venue de préposés d'autres endroits locaux. • Envisager les horaires de travail décalés (prolongement des heures de travail, quarts de jour) 	<ul style="list-style-type: none"> • La centralisation des points de collecte des ordures exige de la coordination avec les locataires. • Les locataires participent davantage au nettoyage de leurs locaux. • Souplesse nécessaire dans les niveaux de sécurité et d'accès

			<ul style="list-style-type: none">• Réduction des points de service chez les locataires• Réduction des services spécialisés, sauf s'ils sont essentiels	<ul style="list-style-type: none">• Déterminer d'avance les services que l'on peut éliminer au NIU-3 pour se concentrer sur des services clés	
--	--	--	--	---	--

NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE (NIU)	DESCRIPTION DU NIVEAU D'INTERVENTION D'URGENCE	ÉTAT DE LA SITUATION PRÉVU	QUELS RETARDS OU QUELLES INTERRUPTIONS DANS LES SERVICES PRÉVOYEZ-VOUS? (Énumérez-les ci-dessous.)	QUELLES MESURES DEVRIEZ-VOUS PRENDRE POUR ATTÉNUER LE PLUS POSSIBLE CES RETARDS OU CES INTERRUPTIONS?	UNE FOIS CES MESURES APPLIQUÉES, QUELS SERAIENT LES EFFETS RÉSIDUELS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE BASE?
NIU – 4	Absentéisme du personnel (1) 50 %	Compressions prévues dans les services	<ul style="list-style-type: none"> • Les locaux inoccupés (loués, mais sans personnel) ne sont plus nettoyés. • Les locataires doivent nettoyer eux-mêmes les postes de travail individuels (époussetage, collecte des ordures). • Interruption de tous les services de nettoyage non essentiels (priorité aux points de service, aux toilettes, à la collecte des ordures) 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation polyvalente donnée à tous les superviseurs et gestionnaires • Fourniture d'autres téléphones et téléavertisseurs pour améliorer les communications et la mobilité des employés • Solutions de transport internes à envisager en cas d'arrêt des transports publics • Réaffectation des employés travaillant dans des immeubles fermés (comme des écoles) • Fourniture de gants et de masques aux employés qui demeureront au travail, par mesure de prévention 	<ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage des toilettes et des aires très achalandées seulement • Services cruciaux seulement dans les locaux loués • Distribution de produits aux locataires pour que ceux-ci s'acquittent du nettoyage • Gestion des stocks de produits pour optimiser leur utilisation et leur durée – possibilité de pénurie de certains articles
NIU – 5	Fermeture volontaire de l'immeuble pour des raisons de santé, de sécurité ou autres (personnel réduit)	Transition progressive vers la fermeture complète sur 5 à 10 jours ouvrables - Transition vers un personnel réduit - Services essentiels uniquement	<ul style="list-style-type: none"> • Cessation des activités de nettoyage générales; maintien des services cruciaux seulement avec des superviseurs et du personnel réduit 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspection complète de l'immeuble pour vérifier si les services de base sont bien assurés (collecte des ordures, nettoyage des toilettes) 	<ul style="list-style-type: none"> • Selon le niveau d'activité dans l'immeuble fermé, les effets devraient être minimes puisque l'immeuble est vide.
NIU - 6	Fermeture forcée de l'immeuble sur l'« ordre » des responsables de la santé publique (personnel réduit)	Fermeture complète dans les 48 h qui suivent - Personnel réduit - Services essentiels uniquement			

Remarque 1 – L'absentéisme toucherait les employés permanents, les employés contractuels, les entrepreneurs et les autres fournisseurs de services externes.

Annexe 2 : Où puis-je trouver plus de renseignements?

Voici une liste de sites Web qui renferment de plus amples renseignements sur la grippe pandémique.

Mises à jour nationales : Sécurité publique et Protection civile Canada

<http://www.psepc-sppcc.gc.ca/>

Téléphone : 1-800-484-8302

Courriel : PHAC_Web_Mail@phac-aspc.gc.ca

Santé Canada – Derniers titres, conseils et avertissements

<http://www.hc-sc.gc.ca/>

Numéros de téléphone des bureaux régionaux de Santé Canada :

http://www.hc-sc.gc.ca/home-accueil/contact/branch_sub_f.html

Conseils aux voyageurs : http://www.phac-aspc.gc.ca/tmp-pmv/index_f.html

Ressources internationales

- **Organisation mondiale de la Santé**
Alerte et intervention en cas d'épidémie et de pandémie (AIÉP)
http://www.who.int/csr/resources/publications/influenza/WHO_CDS_CSR_GIP_2005_5/fr/index.html
- **Centre for Disease Control (CDC) aux États-Unis**
Pandémie de grippe
<http://www.cdc.gov/flu/pandemic/>
- **PandemicFlu.gov** – Le site Web officiel d'information sur la grippe pandémique et la grippe aviaire du gouvernement américain – comprend une liste de vérification pour la planification des activités en cas de pandémie de grippe.
<http://www.pandemicflu.gov/plan/tab4.html>
- **New Zealand Ministry of Economic Development**
Planification en cas de pandémie de grippe : guide sur la planification de la continuité des affaires (Influenza Pandemic Planning: Business Continuity Planning Guide)
http://www.med.govt.nz/irdev/econ_dev/pandemic-planning/business-continuity/planning-guide/index.html

Ressources fédérales

- **Agence de santé publique du Canada**
Plan canadien de lutte contre la pandémie d'influenza
http://www.phac-aspc.gc.ca/cpip-pclcpi/index_f.html
- **Rapports de surveillance de l'influenza**
<http://www.phac-aspc.gc.ca/fluwatch/index.html>
- **Immunisation et vaccins**
http://www.phac-aspc.gc.ca/im/index_f.html

- **Sécurité publique et Protection civile Canada**
Un guide pour la planification de la continuité des affaires
<http://www.psepc-sppcc.gc.ca/prg/em/gds/bcp-fr.asp>
- **Santé Canada**
Préparation mondiale à une éventuelle pandémie de grippe
http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/intactiv/pandem-flu/index_f.html
- **Gouvernement du Canada – Portail de Santé Canada**
Salle de presse
http://chp-pcs.gc.ca/CHP/index_f.jsp?pageid=4060
- **SécuritéCanada.ca – Préparation à une pandémie**
<http://www.securitecanada.ca>
- **Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail**
<http://www.ccohs.ca>
- **Agence canadienne d'inspection des aliments**
Influenza aviaire – Situation actuelle (comprend les mises à jour par courriel)
<http://www.inspection.gc.ca/francais/anima/heasan/disemala/avflu/situationf.shtml>
- **Canadian Centre for Emergency Preparedness**
<http://www.ccep.ca>

Ressources provinciales et territoriales

Organisations de gestion des urgences (OGU) provinciales et territoriales :

Alberta

Emergency Management Alberta Tél. : 780-422-9000 Téléc. : 780-422-1549 Site Web :
<http://www.gov.ab.ca/ma/ema>

Colombie-Britannique

Provincial Emergency Program (PEP) Tél. : 250-952-4913 Téléc. : 250-952-4888
Site Web : <http://www.pep.bc.ca>

Manitoba

Organisation des mesures d'urgence Tél. : 204-945-4772 Sans frais : 1-888-267-8298
Téléc. : 204-945-4620 Site Web : <http://www.gov.mb.ca/emo/index.fr.html>

Nouveau-Brunswick

Organisation des mesures d'urgence Tél. : 506-453-2133 Sans frais : 1-800-561-4034
Téléc. : 506-453-5513 Site Web : <http://www.gnb.ca/cnb/emo-omu/index-f.asp>

Terre-Neuve-et-Labrador

Emergency Measures Division Tél. : 709-729-3703 Téléc. : 709-729-3857
Site Web : <http://www.gov.nf.ca/mpa/emo.html>

Territoires du Nord-Ouest

Emergency Measures Organization

Tél. : 867-873-7785 Téléc. : 867-873-8193

Site Web : http://www.maca.gov.nt.ca/safety/emergency_organization.html

Nouvelle-Écosse

Emergency Measures Organization

Tél. : 902-424-5620 Téléc. : 902-424-5376

Site Web : <http://www.gov.ns.ca/emo/>

Nunavut

Nunavut Emergency Management

Tél. : 867-975-5300 Téléc. : 867-979-4221

Ontario

Gestion des situations d'urgence Ontario, Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels de l'Ontario

77 Wellesley St. West, Box 222 Toronto, ON M7A 1N3 Tél. : 416-314-3723 Téléc. : 416-314-3758

Site Web : http://www.mcscs.jus.gov.on.ca/french/pub_security/emo/about_emo_fr.html

Île-du-Prince-Édouard

Emergency Measures Organization

Tél. : 902-368-4000 Téléc. : 902-368-5544

Site Web : <http://www.gov.pe.ca/caag/emo-info/index.php3>

Québec

Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie

Tél. : 418-644-6826 Téléc. : 418-643-3194, ou un bureau régional : Gatineau : 819-772-3737 Montréal : 514-873-1300 Rimouski : 418-727-3589 Trois-Rivières : 819-371-6703

ou le site Web de votre municipalité : <http://www.msp.gouv.qc.ca/index.asp>

Saskatchewan

Emergency Management Organization

Tél. : 306-787-9563 Téléc. : 306-787-1694

Site Web : <http://www.cps.gov.sk.ca/Safety/emergency/default.shtml>

Yukon

Emergency Measures Organization

Tél. : 867-667-5220 Sans frais (au Yukon) : 1-800-661-0408 Téléc. : 867-393-6266

Site Web : <http://www.community.gov.yk.ca/emo/index.html>

Autres ressources provinciales et territoriales

Alberta

- **Alberta Health and Wellness**

Alberta's Plan for pandemic influenza

(<http://www.health.gov.ab.ca/influenza/PandemicPlan.html>)

Colombie-Britannique

- **British Columbia Ministry of Health**

(<http://www.healthservices.gov.bc.ca/pandemic/index.html>)

- **BC Centre for Disease Control**

Pandemic Influenza Preparedness Plan

(<http://www.bccdc.org/content.php?item=150>)

Manitoba

- **Manitoba Health**

Office of the Chief Medical Officer of Health

Preparing for Pandemic Influenza in Manitoba

(<http://www.gov.mb.ca/health/publichealth/cmoh/pandemic.html>)

Nouveau-Brunswick

- **Ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick**

Plan de lutte du N.-B. contre la pandémie d'influenza

(<http://www.gnb.ca/0053/influenza/index-f.asp>)

Terre-Neuve-et-Labrador

- **Newfoundland & Labrador Department of Health and Community Services**

(<http://www.health.gov.nl.ca/health/>)

Territoires du Nord-Ouest

- **Government of the Northwest Territories Health and Social Programs**

(<http://www.gov.nt.ca/agendas/health/index.html>)

Nouvelle-Écosse

- **Nova Scotia Department of Health**

(<http://www.gov.ns.ca/govt/pandemic/>)

Nunavut

- **Nunavut Department of Health and Social Services**

(<http://www.gov.nu.ca/hsssite/hssmain.shtml>)

Ontario

- **Ministère de la Santé et des Soins de longue durée**
Plan ontarien de lutte contre la pandémie de grippe
http://www.health.gov.on.ca/french/publicf/programf/pubhealthf/fluf/panfluf/panflu_f.html
- **SantéOntario.com**
http://www.santeontario.com/Chronique/La_grippe_aviaire_en_bref.htm
- **La Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail**
http://www.wsib.on.ca/wsib/wsibsite.nsf/public/home_f

Île-du-Prince-Édouard

- **Prince Edward Island Department of Health and Social Services**
<http://www.gov.pe.ca/health>

Québec

- **Santé et Services sociaux Québec**
<http://www.pandemiequebec.ca/fr/actualites/actualites.aspx>

Saskatchewan

- **Saskatchewan Health**
<http://www.health.gov.sk.ca>
- Influenza Avian Flu Pandemic Fact Sheet
http://www.health.gov.sk.ca/rr_flu.pdf

Yukon

- **Yukon Health and Social Services**
<http://www.hss.gov.yk.ca>

Le site de BOMA Canada sur la pandémie, qui porte le titre de *Pandemic Planning Site for Canadian Commercial Real Estate* et dont l'adresse est **www.bomacanada-pandemic.ca**, renferme les liens ci-dessus, ainsi que d'autres liens vers des ressources comme les sites d'information en matière de santé et de situations d'urgence des gouvernements fédéral et provinciaux, de la documentation à l'intention du secteur immobilier, ainsi que d'autres sources nationales et internationales d'information sur la pandémie de grippe. L'information provenant de toutes ces ressources est mise à jour régulièrement.

Annexe 3 : Phases de la pandémie et stratégies de gestion correspondante définies par l'OMS

Tableau 1 Phases de la pandémie et stratégies de gestion correspondantes de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) Pandémie de grippe – Phases d'alerte et actions stratégiques

	Phases	Transmission	Objectifs	Actions stratégiques
Période interpandémique (planification et préparation)	1	Sous-type du virus grippal uniquement déposé chez l'animal (faible risque d'infection chez l'homme)	Renforcer la préparation à une pandémie à tous les niveaux.	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer un plan de préparation à la pandémie. Établir des systèmes de surveillance de la grippe chez l'animal. Établir des systèmes de surveillance de la grippe chez l'homme. Établir une collaboration entre les secteurs s'occupant de la grippe chez l'homme et de la grippe chez l'animal.
	2	Sous-type du virus grippal uniquement déposé chez les animaux (risque élevé d'infection chez l'homme)	Réduire au minimum le risque de transmission à l'homme. Détecter et signaler rapidement une telle transmission, si elle se produit.	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer la surveillance de la grippe chez l'animal et prendre des mesures énergiques face à l'écllosion du virus chez l'animal. Renforcer les systèmes de surveillance de la grippe chez l'homme. Constituer des stocks d'antiviraux, d'ÉPI, etc. Renforcer la collaboration entre les différents secteurs et l'OMS, la FAO et l'OIE. Établir et mettre en œuvre une stratégie de communication des risques. Préparer des plans d'urgence en matière de santé et de services essentiels.
Alerte à la pandémie (mesures de prévention et interventions d'urgence)	3	Infection(s) chez l'homme (cas de transmission à un contact proche seulement)	Veiller à ce que le nouveau sous-type soit rapidement caractérisé. Veiller à ce que les nouveaux cas soient rapidement dépotés et signalés, et à ce que des mesures soient prises.	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer les systèmes de surveillance de la grippe chez l'animal et prendre des mesures énergiques pour contenir l'écllosion du virus chez l'animal. Renforcer les systèmes de surveillance de la grippe chez l'homme et prendre des mesures énergiques de gestion de l'écllosion du virus chez l'homme.
	4	Petit(s) groupe(s) de cas dans lesquels il y a une transmission interhumaine limitée Moins de 25 cas durant moins de 2 semaines	Contenir le nouveau virus ou retarder sa propagation.	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser les antiviraux de manière stratégique et précoce. Établir une distance sociale. Mettre en œuvre une stratégie de communication du risque. Sonner l'alarme pour que soit rapidement mis en œuvre le plan d'urgence en matière de santé et de services essentiels.
	5	Groupe(s) de cas plus important(s), mais transmission interhumaine toujours localisée De 25 à 50 cas durant de 2 à 4 semaines	S'efforcer au maximum d'endiguer ou de retarder la propagation.	
Pandémie (diminution des effets)	6	Transmission accrue et durable dans la population en général	Réduire au minimum les effets de la pandémie.	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre le plan d'urgence en matière de services de santé et de services essentiels Communiquer le niveau de risque Traiter les personnes infectées et les contacts au moyen d'antiviraux, s'il y en a. Établir une distance sociale; fermer les écoles, interdire les réunions.

Source : inspiré du document « Comment faire face à la menace d'une pandémie de grippe aviaire », de l'OMS.