



UN DOSSIER DU ROBSM 04-17

Et ça repart!

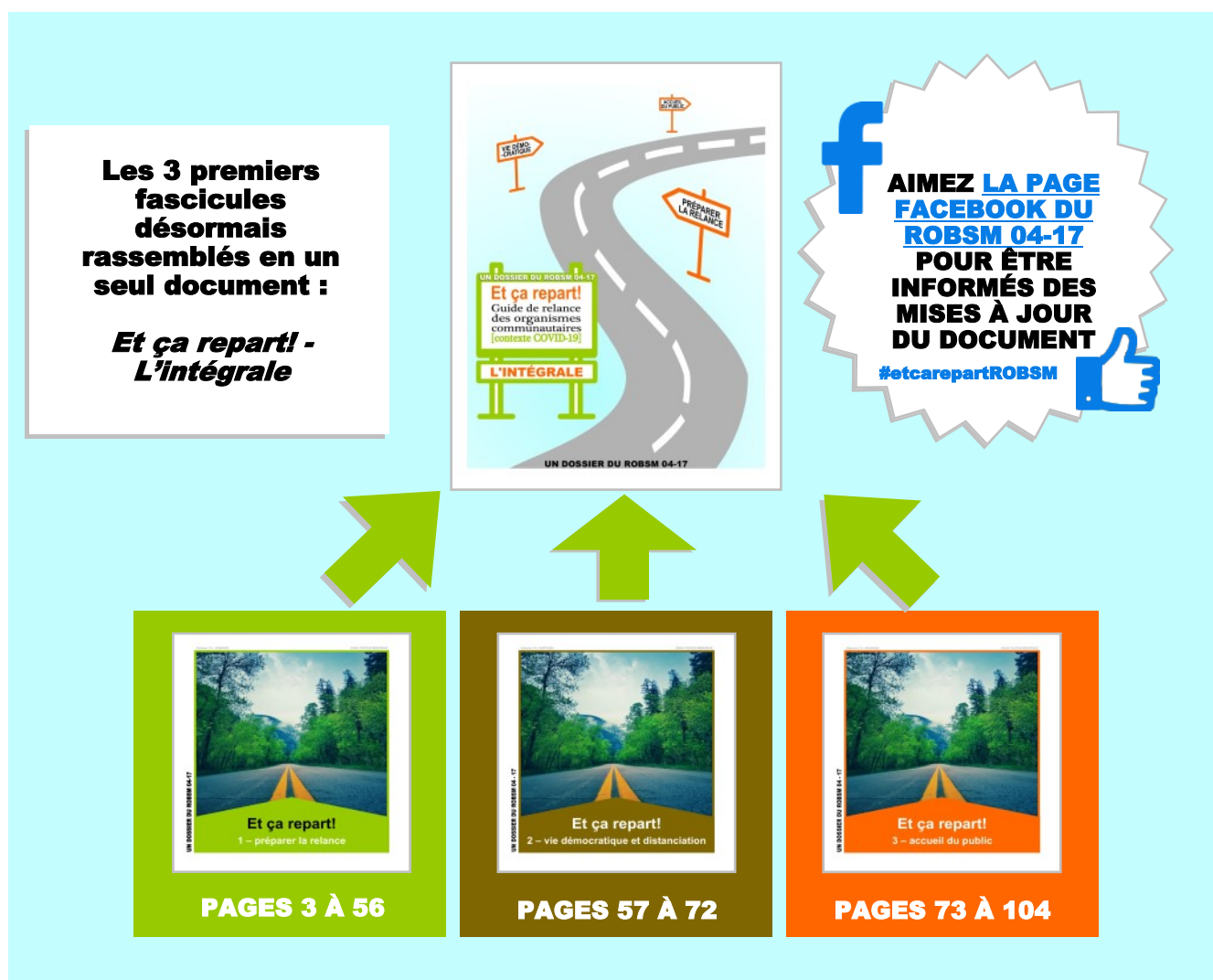
Guide de relance
des organismes
communautaires
[contexte COVID-19]

L'INTÉGRALE

UN DOSSIER DU ROBSM 04-17

Retrouvez dans ce document les 3 premiers fascicules du guide de relance des organismes communautaires *Et ça repart*, rédigés et édités par le ROBSM 04-17. L'année 2020 aura été marquée par une situation inédite : la crise sanitaire d'ampleur mondiale liée à l'apparition du COVID-19. C'est à la demande de ses membres que le ROBSM 04-17 a rédigé ce guide afin de les aider à relancer leurs activités, tout en tenant compte des directives de santé publique nombreuses, changeantes voire déroutantes.

Les répercussions de la pandémie sur la santé mentale de la population générale sont nombreux et importants. Si dans le cadre de la 2e vague d'éclosions de cas, les organismes communautaires doivent rester ouverts, c'est bien la preuve que toutes les ressources seront nécessaires pour aider la population à faire face à un quotidien désenchanté et quelque peu anxiogène. Nul ne saurait dire avec certitude si nous reviendrons un jour « à la normale » (sous-entendus, nos repères d'avant la pandémie) ou si, à force d'adaptations, la réalité actuelle deviendra la norme. Dans un cas, comme dans l'autre, le ROBSM 04-17 sera là pour soutenir ses membres, afin de leur permettre de se consacrer de leur mieux, à aider la population. Unis et solidaires, chacun concentré sur ses tâches respectives, nous sommes chacun un fil de trame de ce tissu social qui permettra à la population de franchir cette crise-ci et toutes crises ultérieures. Au travail!





Et ça repart!

1 – préparer la relance

Quelques mots sur le ROBSM 04-17

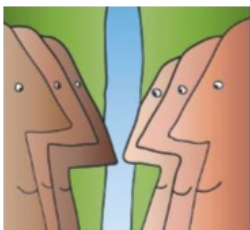
Le Regroupement des organismes de base en santé mentale (ROBSM 04-17) a été créé en décembre 1986 afin de réunir les organismes communautaires impliqués en santé mentale des régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Aujourd'hui, le ROBSM regroupe plus de 30 organismes membres.

NOTRE VISION

Par et pour ses membres, permettre à la population d'avoir accès à une gamme variée de services communautaires et alternatifs en santé mentale en s'appuyant sur le développement des compétences et l'appropriation du pouvoir des personnes aidées.

NOTRE MISSION

Regrouper, représenter, promouvoir et développer les organismes en santé mentale des régions 04-17.



Regroupement des organismes de base en santé mentale des régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec (ROBSM 04-17)

UTILISATION DU PRÉSENT OUVRAGE

La crise sanitaire mondiale que nous traversons nous plonge dans une nouvelle ère, un nouveau monde pour lequel nous devons adapter, voire totalement transformer, nos méthodes de travail. Le présent document se veut un guide pas-à pas, sur ce chemin.

Urgence versus sentiment d'urgence

Bien que ce document contienne des outils pratiques, nous vous suggérons de ne pas aller directement aux pages qui suscitent votre intérêt, mais de prendre le temps de lire ce guide dans sa totalité, selon le parcours que nous avons structuré pour vous. Et d'une façon beaucoup plus générale, nous attirons votre attention pour éviter de confondre l'urgence (réelle, impérieuse, immédiate) avec le sentiment d'urgence, provoqué par une situation inédite, imprévue et imprévisible.

Soyez assurés que vous disposez d'assez de ressources internes (personnelles, de l'équipe de travail, du conseil d'administration) et externes (organismes similaires au vôtre ou connexes, regroupements, etc.) pour traverser ce moment à la fois d'incertitude mais aussi de possibilités. Ainsi, autorisez-vous à prendre le temps de réfléchir : préparer le retour au bureau de l'équipe complète, gérer la gouvernance selon les nouvelles modalités, préparer la réouverture au public/membres/résidents... [Vos subventions ne seront pas diminuées](#) pour avoir pris quelques semaines pour assurer des conditions sécuritaires et suffisamment satisfaisantes pour rester viables dans le temps. Nul ne sait la durée de toute la série de mesures de précaution, ni si un nouveau confinement est à prévoir ou à exclure. Alors prenons le temps de réfléchir à moyen et long terme.

Une réflexion nécessaire

Le confinement d'une grande partie d'entre vous a engendré la redéfinition des priorités et tâches de l'ensemble de l'équipe de travail, pour s'adapter au télétravail ou autre contrainte inusitée. Il en va de même pour ce « retour au travail ». Il ne s'agit pas, pour l'instant, d'un retour « à la normale ». De nombreuses contraintes nous attendent. Il serait illusoire de vouloir offrir exactement les mêmes services ou conditions de services, avec la présence de ces contraintes. Par exemple, vouloir offrir 4 fois la même activité pour compenser le faible nombre de participants possible est louable. Mais ce n'est pas viable sur le long terme, sans épuiser l'équipe de travail, ni sacrifier d'autres services offerts. Si cela était le cas, vous l'auriez mis en place déjà avant la pandémie.

La mission, votre phare

Selon nous, chaque activité/service devrait être réévalué à la lumière des capacités actuelles de votre organisation, tant humaines, que matérielles, physiques, budgétaires. C'est la mission de votre organisme qui sera votre meilleur guide, le fil d'Ariane qui unira chacune des solutions qui émaneront de vos réflexions. Celles-ci devraient être celles de l'ensemble de l'équipe de travail dont le contact direct avec les usagers permet un portrait fiable des besoins. La validation des décisions par le conseil d'administration est primordiale. Et pourquoi ne pas inviter les administrateurs à la réflexion?

Seul le changement est immuable

Le présent guide s'appuie sur de nombreux documents et idées, dont ceux de nos membres. Il est amené à évoluer en fonction de vos suggestions et commentaires, également, en fonction des changements de directives de santé publique, afin de coller au mieux avec la réalité terrain.

Certaines idées ou recommandations pourraient ne pas s'appliquer à votre organisation, car ce document s'adresse à un large éventail d'organismes (centres d'hébergement, soutien au travail, prévention du suicide...). Il en va de même pour le vocabulaire employé, notamment concernant toutes les personnes transitant par vos locaux à l'exception de l'équipe de travail que nous qualifierons tantôt de membres, tantôt de public, de visiteurs, d'usagers, de résidents, même si nous savons pertinemment qu'il ne s'agit pas de synonymes.

Derniers éléments

Nous avons lu au-delà de 200 pages de recommandations et directives avant d'écrire la moindre ligne de ce document. Nous voulions vous éviter ce travail de recherche et de lecture fastidieux, et quelque peu stressant : ai-je la bonne information? Est-ce que je la comprends correctement? Est-elle toujours valable? S'applique-t-elle à notre milieu? Etc. Également, nous voulions vous suggérer une méthode de travail pour savoir comment appliquer toutes ces informations à votre organisation, afin de vous permettre de vous concentrer sur ce qui compte vraiment : vous, vos équipes, votre mission, vos usagers.

Au fil des pages, nous nommons parfois clairement la source des informations, avec un lien pour y accéder au complet, sur internet (les icônes orangées les signalent). D'autres ne sont pas aussi explicitement mentionnées, mais figurent dans la bibliographie en fin d'ouvrage. N'hésitez pas à les consulter, même si nous les avons souvent résumé.

Plusieurs parties importantes de ce document sont des citations des sites Internet des gouvernements ou d'articles de presse. Dans un souci de simplification de la lecture, nous recopions le texte dans son ensemble, sans le modifier. Nous nous permettrons parfois d'apporter des nuances, après cette citation.

La lecture du premier chapitre pourra vous sembler ardue, tant il y a d'informations nouvelles à retenir. C'est normal de vous sentir un peu désemparés ou découragés. Mais tenez bon, les autres chapitres vont être plus simples et toutes les informations vont se mettre en place graduellement, soyez confiants!

Et ça repart! 1 - préparer la relance est le premier fascicule d'une série d'autres parutions à venir : *2 - la gestion de la gouvernance*, *3 - préparer l'accueil du public...* L'existence d'autres fascicules à venir signifie que toutes les informations en lien avec le déconfinement (notamment tout ce qui concerne l'accueil du public) ne sont pas mentionnées dans le premier document que vous avez sous les yeux. Néanmoins, vous connaîtrez les grandes lignes des directives de santé publique, suffisamment pour avoir une idée des types de services (essentiellement individuels) que vous pourrez offrir.

Le présent guide va s'articuler autour de 6 grandes étapes :

- S'informer des directives de santé publique et comment les appliquer
- Réaliser un état des lieux complet,
- Saisir les possibilités et opportunités,
- Rédiger le plan d'action de relance,
- Communiquer le plan de relance à tous les publics,
- Mettre en application le plan de relance et l'ajuster.

Ça va bien aller

**pas par magie,
mais parce que vous aurez
toutes les ressources nécessaires
pour adapter votre organisation
à la situation et à son évolution.**

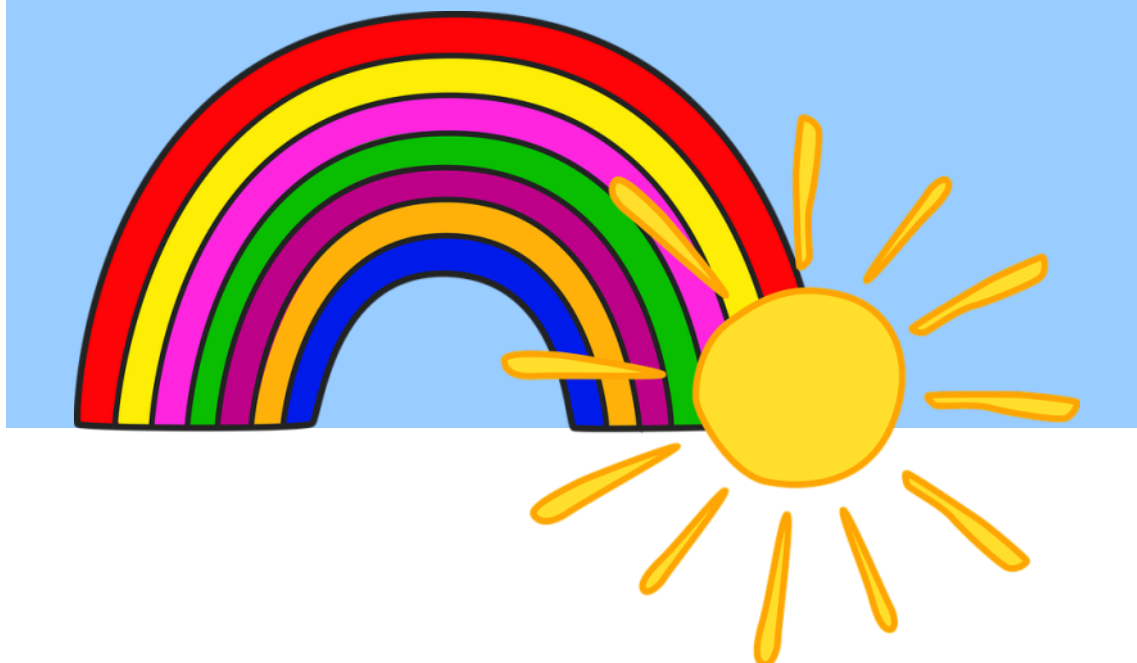


Table des matières

1 S’informer des directives de santé publique	10
1.1 PRÉALABLE	10
1.2 DIRECTIVES DE SANTÉ PUBLIQUE APPLIQUÉES AU MILIEU DU TRAVAIL	10
1.2.1 Règles courantes et moins courantes	11
1.2.2 Ascenseurs	11
1.2.3 Zones de circulation (escaliers, corridors, rangées de postes de travail)	11
1.2.4 Distributrices à café et fontaines d’eau	11
1.2.5 Salles de reprographie et papeterie	12
1.2.6 Salles de repos et cafétéria	12
1.2.7 Postes de travail	12
1.3 PROTECTION ET DÉSINFECTION	13
1.3.1 Port du masque?	13
1.3.2 Se procurer des équipements de protection individuelle (ÉPI)	14
1.3.3 Mesures de nettoyage et de désinfection	14
1.3.4 Personnes présentant des symptômes	15
2 Réaliser un état des lieux complet	18
2.1 UN ÉTAT DES LIEUX DES LOCAUX	18
2.2 UN ÉTAT DES LIEUX DES RESSOURCES HUMAINES	19
2.2.1 Le personnel existant	20
2.2.2 Les bénévoles	20
2.2.3 Formation et nouveau membre du personnel	21
2.3 UN ÉTAT DES LIEUX MATÉRIEL	23
2.3.1 Le travail depuis le domicile	23
2.3.2 Sécurité et confidentialité à domicile	24
2.3.3 Le matériel de nettoyage et de désinfection	24
2.3.4 Les besoins en signalétique et autres aménagements de l’espace	24
2.3.5 Valider la couverture des assurances	24
2.4 UN ÉTAT DES LIEUX DES SERVICES OFFERTS	24
2.5 UN ÉTAT DES LIEUX FINANCIER	25

3 Saisir les possibilités et opportunités	26
3.1 RETROUVEZ VOS NOTES	26
3.2 PRENDRE UN TEMPS D'ARRÊT	26
3.3 DÉVELOPPER UNE NOUVELLE VISION	26
3.2.1 Le <i>World Café</i>	27
3.2.2 Le nuage de mots	27
3.2.3 Le corps humain	27
4 Rédiger le plan d'action de relance	29
4.1 UN PLAN D'ACTION : POURQUOI FAIRE?	29
4.2 OBJECTIFS « SMART »	30
5 Communiquer le plan de relance à tous les publics	32
5.1 L'ÉQUIPE DE TRAVAIL	32
5.2 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	32
5.3 LES USAGERS DE VOS SERVICES	32
5.4 LA POPULATION EN GÉNÉRAL	32
5.5 LES BAILLEURS DE FONDS	32
5.6 LES PARTENAIRES	33
6 Mettre en application le plan de relance et l'ajuster	34
6.1 SIMPLIFIER LA MISE EN APPLICATION	34
6.2 SIMPLIFIER LE SUIVI	34
6.3 MONITORER LA PROGRESSION	34
6.4 FAIRE PREUVE DE SOUPLESSE ET D'OUVERTURE	35
Sommaire des annexes	37
Bibliographie	54

1 | S'informer des directives de santé publique

1.1 PRÉALABLE

Nous attirons votre attention sur la distinction à faire entre :

- désinfection individuelle : je désinfecte les surfaces et objets que j'ai touché dès que je quitte une zone;
- désinfection et gestion des risques en provenance du public : s'assurer que chaque personne non-membre de l'équipe de travail respecte entièrement chacune des consignes de désinfection ou de prévention demandées, à la fréquence demandée. En l'absence de respect, définir de la conduite à tenir : généralement, refuser l'accès à la personne. Par public, nous pensons aux membres ou utilisateurs des services de l'organisme, aux administrateurs du conseil d'administration, et autres visiteurs dont les livreurs, le facteur... La fréquence de cette désinfection va varier en fonction du nombre de visiteurs que vous recevez, du risque présenté par ceux-ci (si un visiteur présentait des symptômes, la désinfection doit avoir lieu aussitôt que cette personne aura quitté les lieux);
- désinfection générale des locaux : opérés en dehors des quarts de travail de l'équipe et par une personne/équipe qualifiée (nous y reviendrons au point 2.2.2).

1.2 LES DIRECTIVES DE SANTÉ PUBLIQUES APPLIQUÉES AU MILIEU DE TRAVAIL

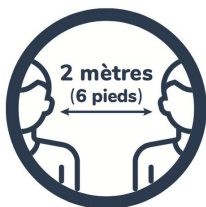


Nous reproduisons ici quasi-intégralement, l'article [« À quoi ressembleront les bureaux dans le monde d'après le confinement? »](#) de Baptiste Ricard-Châtelain, paru dans l'édition du 13 mai 2020 du journal *Le Soleil*.



« Prendre l'ascenseur, aller à la machine à café, faire des photocopies, placer sa boîte à lunch au frais ou descendre un escalier ne sera plus aussi simple qu'auparavant dans le monde du travail d'après le confinement. Aperçu de ce qui nous attend au boulot. (...) »

AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.



Gardez vos distances

Quelles contraintes?

La règle suprême, qui apportera le plus de contraintes :

« Une distance de 2 mètres entre les personnes doit être gardée au travail, de l'arrivée à la sortie (cette distance peut être moindre si elle est délimitée par des cloisons ou des paravents d'une hauteur suffisante). Cette distance doit être maintenue pendant les pauses, l'heure des repas et lors de l'utilisation des espaces communs. »

Avec le « 2 mètres », il ne sera plus envisageable de caser tous les travailleurs et travailleuses. Il faudra donc « privilégier, lorsque possible et dans un premier temps, le télétravail ».

Les employés qui ne peuvent s'exécuter à distance seront donc les premiers rappelés. Et une panoplie d'aménagements leur sera offerte afin de les protéger, notamment s'ils doivent interagir avec la clientèle. Aussi, certains devront être affectés à d'autres tâches que celles de leur poste habituel, notamment si leur santé est fragile.

1.2.1 Règles courantes et moins courantes

Il y aura aussi, bien entendu, toutes les petites règles devenues courantes, déjà : désinfection régulière, promotion du lavage des mains, exclusion des personnes symptomatiques, pas de poignées de main (...).

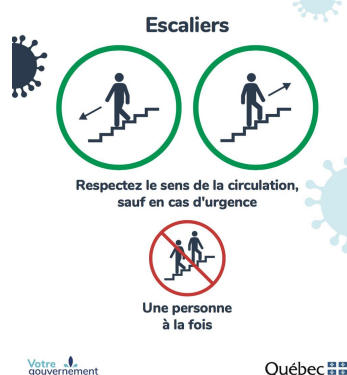
Mais aviez-vous pensé qu'il ne pourra y avoir qu'une personne à la fois dans l'escalier?

Ou qu'avant d'utiliser un appareil partagé comme un photocopieur, il faudra vous laver les mains, laver l'appareil au besoin, exécuter votre tâche, puis vous relaver les mains. Le suivant en file devra en faire de même...

1.2.2 Ascenseurs

- Maintenir une distance de deux mètres entre les personnes dans un ascenseur;
- Promouvoir l'utilisation des escaliers;
- Prévoir une gestion de la file d'attente permettant la distanciation sociale.

AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.



Cette affiche est disponible en pleine grandeur en annexe C

1.2.3 Zone de circulation (escaliers, corridors, rangées des postes de travail)

- Considérer l'application de sens uniques dans les rangées des postes de travail pour les allées de moins de 2 mètres. Attendre que la personne passe avant de se mettre en mouvement;
- Considérer l'application de sens uniques ou du concept du premier arrivé, premier à utiliser l'escalier dans les cages d'escaliers;
- Apposer une affiche aux extrémités des escaliers pour limiter l'usage à une personne à la fois.

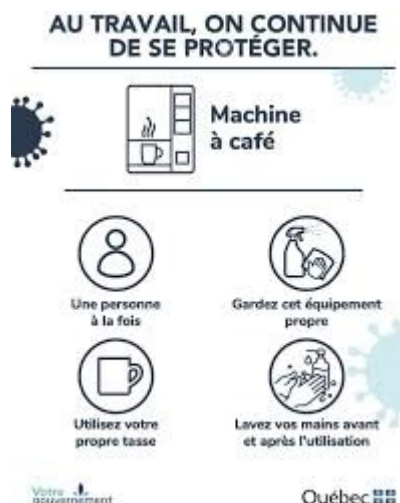
SOUS TOUTES RÉSERVES
AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.



Cette affiche est disponible en pleine grandeur en annexe B

1.2.4 Distributrices à café et fontaines d'eau

- Demander que les utilisateurs se désinfectent les mains avant et après l'utilisation;



Cette affiche est disponible en pleine grandeur en annexe D



Cette affiche est disponible en pleine grandeur en annexe E

- Enlever les accessoires (bâton pour brasser le café, couvercle) qui peuvent être touchés par plusieurs personnes;
- Favoriser l'utilisation d'une tasse ou d'un verre personnel;
- Marquer au sol le dégagement nécessaire devant les équipements.

1.2.5 Salles de reprographie et papeterie

- Limiter l'usage à une personne à la fois;
- Demander que les utilisateurs se désinfectent les mains avant et après l'utilisation des équipements.

1.2.6 Salles de repos et cafétéria

- Nettoyer et désinfecter entre chaque quart de travail, incluant les accoudoirs des chaises et les micro-ondes;
- Distancer ou disperser les fauteuils à 2 mètres;
- Décaler l'horaire des pauses des employés;
- Modifier les horaires des périodes de repas afin d'avoir un nombre limité d'employés dans la salle à manger en même temps permettant la distanciation ou permettre la prise des repas dans les bureaux;
- Retirer les objets non essentiels (revues, journaux, bibelots) des aires communes;
- Délimiter la zone individuelle autorisée à la table par du ruban coloré;
- Évaluer la possibilité d'ajouter des zones de repas dans des espaces non utilisés de l'immeuble, par exemple le hall;
- Retirer la vaisselle et tous condiments (salière, poivrière, etc.) d'usage commun;
- Marquer au sol le dégagement nécessaire devant les électroménagers, éviers, machine à café;
- Ne pas échanger tasses, verres, assiettes, ustensiles;
- Laver la vaisselle à l'eau chaude avec du savon;
- Privilégier les glaces personnelles dans les boîtes à lunch plutôt que l'utilisation des réfrigérateurs communs. Sinon, les espacer autant que possible et éviter qu'elles se touchent;
- Désinfectez la zone utilisée après chaque repas.

1.2.7 Postes de travail

1.2.7.1 Consignes pour l'employé

- Utilisez des essuie-tout ou serviettes propres pour le nettoyage. Comme le désinfectant est moins performant en présence de salissures, nettoyer la surface avec de l'eau et du savon pour éliminer tous les débris et taches visibles d'abord. Rincez à l'eau claire et essuyez avec une serviette propre. Appliquer le désinfectant. Si les surfaces sont déjà propres, vous pouvez appliquer immédiatement le désinfectant;
- Éviter de partager du matériel, des fournitures de bureau et des équipements (tablettes, crayons, cellulaires, etc.);
- Éviter d'avoir des objets personnels sur les lieux du travail;
- Privilégier les documents numériques et éviter le partage de documents papier.

1.2.7.2 Aménagements des salles de rencontre

- Assurer la présence de lingettes désinfectantes (ou l'équivalent) dans les salles de rencontre;
- Enlever des chaises ou laisser deux chaises libres entre les participants;

- Délimiter (à l'aide d'un ruban autocollant de couleur vive) la zone dédiée à chaque personne afin de respecter une distance de plus de 2 mètres entre chacun autour de la table;
- Placer une affiche sur la porte des salles identifiant la nouvelle capacité maximale;
- L'utilisateur d'un espace doit désinfecter les accoudoirs de chaise et la surface de table devant lui avant l'utilisation;
- Désinfecter minimalement les crayons-feutres pour tableau, le matériel, les équipements utilisés sur la table (pieuvre, téléphone, télécommande, etc.) et la poignée de porte à la fin de chaque rencontre.

1.2.7.3 Zone salle de toilettes

- Nettoyer et désinfecter entre chaque quart de travail, les surfaces, les équipements et les fournitures utilisées;
- Restreindre à l'aide de ruban de couleur ou d'une barrière physique l'usage d'une toilette, d'urinoir ou d'un lavabo afin qu'un espace libre existe entre chacun d'eux;
- Apposer une affiche à l'extérieur spécifiant la quantité de personnes limites recommandée.»

Quelques nuances par rapport à ce qui précède...

- Utiliser tous les espaces disponibles notamment pour les pauses-repas est une idée séduisante sur le papier. Mais manger, jour après jour, avec vue sur la porte de la salle de bains, ou dans un local sinistre, ne rendra pas vos employés heureux. Nous sommes tous affectés par la situation, rendons-nous la vie la plus agréable possible. Sachez donc faire preuve de jugement et de nuances dans l'application des directives.
- Sachez approcher le propriétaire des locaux pour vous assurer qu'il a connaissance des directives de santé publiques et qu'il les applique dans son immeuble (notamment les parties communes). Soyez diplomates dans votre approche : ce n'est pas tout le monde qui les connaît, ni qui sait comment les appliquer. Pourquoi ne pas lui remettre une copie de ce guide? C'est en le sensibilisant à votre réalité et à celle de vos usagers que vous vous assurerez d'une meilleure collaboration. Nous parlons ici d'un vrai échange de points de vue et d'informations dans le respect des opinions de chacun... et des directives de santé publique!

1.3 PROTECTION ET DÉSINFECTION

1.3.1 Port du masque?

Au 11 juin 2020, les directives de santé publiques s'appuient sur

- La distanciation physique de 2 mètres,

Se référer page 79 pour prendre connaissance des nouvelles directives

Pour l'instant, il est exigé qu'une distance de 2 mètres ne peut être observée en tout temps. Néanmoins, le masque ne doit pas servir de prétexte à ne pas respecter la distance de 2 mètres ou les autres procédures d'hygiène et de nettoyage (cf. annexe F)



Cette affiche est disponible en pleine grandeur en annexe G

L'employeur a le pouvoir d'obliger le port du masque à ses employés ou de l'interdire. Nous préconisons plutôt une approche souple pour les raisons suivantes :

- Porter un masque par 40°C est peu plaisant;
- Porter un masque et des lunettes de vue est également pénible (buée);
- Porter un masque peut créer de l'angoisse (sentiment d'étouffement), du stress (difficulté à saisir le non-verbal des autres, faute de voir le bas du visage) et engendrer des difficultés (sourds et malentendants ne peuvent plus lire sur les lèvres, le port du masque pourrait créer une détresse respiratoire chez les personnes asthmatiques...);
- À l'inverse, porter un masque ou un couvre-visage peut aussi sécuriser d'autres personnes quant au risque de contagion, alors, pourquoi l'interdire?;
- Dans certains contextes, il peut se révéler obligatoire car nous le rappelons, l'employeur a le devoir de s'assurer de la sécurité de ses employés (et ces derniers ont l'obligation de ne pas compromettre leur sécurité de façon intentionnelle) : intervention au domicile d'une personne (voir annexe H), personne totalement incon...

Dans le cas où l'employé.

Si vous songez à locaux, assurez-vous de s'écarter de la façon sécuritaire consacrer.

Se référer page 79 pour prendre connaissance des nouvelles directives

nts à ses em-

tant dans vos
stiques, intel-
ner chacun à
écessaire à y

1.3.2 Se procurer des équipements de protection individuelle (ÉPI)

Pour se procurer les ÉPI, une note de services de Christian Barette, directeur-adjoint à la logistique au CIUSSS MCQ, datée du 21 avril 2020, explique la procédure à suivre pour les commander :



- Remplir le document Excel [téléchargeable ici](#)
- L'envoyer à 04epicovidpartenaires@ssss.gouv.qc.ca
- Vous devriez recevoir votre commande sous 72h en fonction des produits et quantités disponibles.
- Un courriel de confirmation vous indiquera la date et à quelle installation du CIUSSS MCQ de votre réseau local de services venir récupérer les équipements commandés

La note de services est consultable en totalité en annexe I

1.3.3 Mesures de nettoyage et désinfection



Nous reproduisons ici les grandes lignes du document

Maladie à Coronavirus (COVID-19) Nettoyage et désinfection des espaces publics.

Toutefois, nous vous recommandons fortement de [lire ce document dans son intégralité.](#)

Pour les mesures spécifiques aux centres d'hébergement, consultez également [ce document de l'INSPQ.](#)



Choisir un produit qui nettoie et désinfecte

« Lors du nettoyage des espaces publics, **il faut choisir des produits qui nettoient et désinfectent en même temps** (par exemple, des solutions pré-mélangées/lingettes de nettoyage et de désinfection du commerce, si disponibles). »

- Les produits nettoyants éliminent les germes, la saleté et les impuretés des surfaces, grâce à du savon (ou du détergent) et de l'eau. Le nettoyage ne tue pas nécessairement les germes, mais il les enlève et réduit leur nombre et le risque de répandre des infections. ▢
- Les produits désinfectants tuent les germes se trouvant sur les surfaces au moyen de produits chimiques.

Il faut seulement utiliser des désinfectants pour surfaces dures assortis d'un numéro d'identification du médicament (DIN). [Ce numéro de huit chiffres est attribué par Santé Canada](#) et il confirme que le produit désinfectant est approuvé et sécuritaire pour un usage au Canada. »



Créer une procédure de nettoyage

« Les exploitants de lieux communautaires devraient élaborer des procédures et des protocoles relatifs au nettoyage des espaces publics ou passer en revue leurs procédures ou protocoles existants. Cela aidera à déterminer où il faut apporter des améliorations ou effectuer des travaux supplémentaires de nettoyage.

Il faut lire et suivre les instructions des fabricants afin d'utiliser de façon sécuritaire les produits de nettoyage et de désinfection (c.-à-d. porter des gants, utiliser les produits dans un endroit bien aéré, laisser le désinfectant suffisamment longtemps sur la surface pour qu'il tue les germes selon le produit utilisé). »

1.3.4 Personnes présentant des symptômes

1.3.4.1 Les symptômes de la COVID-19



La partie qui suit est basée sur les informations disponible sur le site du [Gouvernement du Canada](#) et ont été légèrement bonifiées par nos relecteurs. Un grand merci à eux!



Les personnes infectées par la COVID-19 peuvent n'avoir que peu ou pas de symptômes. Vous ne savez peut-être pas que vous avez des symptômes de la COVID-19 car ils peuvent s'apparenter à ceux d'un rhume ou d'une grippe.

Les symptômes incluent :

- la toux;
- la fièvre;
- des difficultés respiratoires;
- pneumonie dans les deux poumons;
- la perte du goût et de l'odorat.

**Voir aussi l'annexe K -
Questionnaire à l'arrivée dans les locaux, page 47**

Dans les cas graves, l'infection peut entraîner la mort.

Les symptômes peuvent prendre jusqu'à 14 jours pour apparaître après l'exposition à la COVID-19. Il s'agit de la plus longue période d'incubation connue pour cette maladie.

Des études récentes prouvent que le virus peut être transmis à d'autres personnes par une personne infectée qui ne présente pas de symptômes. Cela comprend les personnes qui :

- ne présentent pas encore de symptômes (pré-symptomatiques);
- ne présenteront jamais de symptômes (asymptomatiques).

Les experts savent que ce type de transmission se produit lorsque des personnes ont un contact étroit entre elles ou se trouvent dans un environnement physique de proximité, mais ils ignorent dans quelle mesure. C'est donc dire qu'il est extrêmement important de suivre les mesures éprouvées de prévention.

1.3.4.2 Conduite à tenir en présence d'une personne présentant des symptômes



La section qui suit est basée sur [la rencontre TROC-CQM, PSOC et Santé publique du 13 mai 2020.](#) Nous avons préféré conserver les répétitions par rapport à des recommandations déjà formulées plus haut dans ce document, afin de ne pas dénaturer le propos.



Le paragraphe en italique est un ajout de notre part, par rapport aux recommandations émises lors de cette rencontre, pour coller à la réalité de certains organismes.

S'il s'agit d'un employé ou d'un bénévole, il doit

- rester chez lui : ne pas sous-estimer la possibilité de contaminer ses collègues et le public
- Contacter Info-COVID-19 : **1 877 644-4545**
- Si difficultés respiratoires, 811 ou 911

S'il s'agit d'un membre ou d'un visiteur de l'organisme, il doit

- *Retourner chez lui, si c'est possible et s'assurer de lui fournir un masque pour le trajet du retour si autobus ou taxi.*
- Contacter Info-COVID-19 : **1 877 644-4545**
- Si difficultés respiratoires, 811 ou 911
- *Définir une façon d'intervenir avec la personne si son besoin de services est impérieux : téléphone, visio-conférence...*

S'il s'agit d'un résident de votre organisation, voici la conduite à tenir :

Lavage des mains fréquent (voir annexe J)

- En arrivant et en sortant des locaux
- Avant de se toucher le visage
- Après avoir toussé, éternué ou s'être mouché
- Avant et après avoir mangé
- Après avoir manipulé des objets fréquemment touchés
- Après l'utilisation d'un équipement de protection individuelle (ÉPI)
- (N. B. Retirer les documents, revues et bibelots des aires communes)

Étiquette respiratoire

- Tousser dans le pli du coude ou dans un mouchoir jetable
- Utiliser des mouchoirs à usage unique
- Se laver les mains après
- Éviter de se toucher le visage

Distanciation physique (2 mètres ou 6 pieds)

- Entre les employés et les visiteurs
- À l'entrée et à la sortie
- Aux pauses et aux repas
- Éviter tout rassemblement
- Si c'est impossible, installer une barrière physique. Si une barrière physique n'est pas possible, on met un masque et des lunettes de protection.

Nettoyage et désinfection des surfaces

- Surfaces fréquemment touchées (poignées de porte, interrupteurs, rampes d'escalier)
- Équipements ou appareils utilisés par plus d'une personne (Astuce : pellicule plastique de type « Saran Wrap » sur les claviers d'ordinateur)
- Installations sanitaires au moins une fois par jour (selon l'achalandage)
- Aires de repas après chaque repas
- Fournir des lingettes alcoolisées aux travailleurs
- Interdire l'utilisation des équipements communs de cuisine.
- Penser à prévoir un recouvrement des chaises en tissus concernant la difficulté que représente le nettoyage et la désinfection de celle-ci.

Dans la mesure du possible, nous vous invitons à **communiquer par téléphone avec vos membres/utilisateurs réguliers AVANT qu'ils se présentent dans vos locaux**, afin de vous assurer de l'absence de symptômes du COVID-19. Cet appel doit être placé le jour même de la visite prévue, afin de garantir des informations à jour. À défaut, un questionnaire à l'arrivée dans vos locaux sera à prévoir (voir en annexe K).

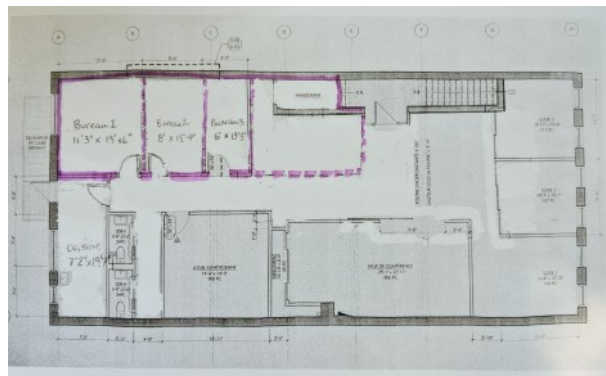
2 | RÉALISER UN ÉTAT DES LIEUX COMPLET

Maintenant que les directives de santé publiques principales sont connues, voyons comment les mettre en application dans votre organisation. Et pour cela, un état des lieux complet s'impose. Cette étape peut sembler fastidieuse mais elle est essentielle car elle va devenir la base de travail pour tout le reste de la démarche. Elle n'a pas à reposer sur les épaules d'une seule personne. Certaines parties peuvent être confiées à un ou plusieurs employé(s)/administrateur(s) du conseil d'administration...

2.1 UN ÉTAT DES LIEUX DES LOCAUX

Dessinez un plan de vos locaux, étage par étage, y compris les pièces ou espaces non-accessibles au public sur lequel devra figurer :

- les dimensions de chaque pièce;
- Les ouvertures (portes et fenêtres) et leur sens d'ouverture;
- les interrupteurs, sonnettes...;
- Le mobilier principal (bureaux, tables, canapés, etc.);
- Les équipements principaux (photocopieur, télévision et sa télécommande).



Libérez-vous de toute considération esthétique : l'idée est d'obtenir un croquis compréhensible par tous, pas un plan d'architecte. Le faire à l'échelle, en revanche, est souhaitable. Vous pourriez par exemple décider un pied = un pouce sur votre croquis. Rallongez votre feuille au besoin par d'autres, avec du papier collant, tout simplement.

Si vos locaux font partie d'une bâtisse plus vaste, informez-vous des mesures prises pour les zones de circulation (entrée, corridors, ascenseur et escaliers, etc.). Référez-vous au 2^e paragraphe de l'encadré page 11.

Objectifs visés

- Analyser les flux de circulation des employés dans un premier temps, puis du public ensuite
- Savoir, pièce par pièce, combien de personnes peuvent s'y trouver en même temps en tenant compte des flux de circulation, afin de prévoir un horaire de travail qui permettra de respecter les directives de santé publique (étalement des plages-horaires de travail, si tous les employés ne peuvent être présents en même temps dans les locaux);
- Si la configuration des locaux obligent à recevoir du public dans une autre pièce que celle utilisée habituellement, pensez à vous assurer de la sécurité de vos employés et de la confidentialité des échanges.
- Définir quels sont les espaces névralgiques et leurs besoins (ex : avoir une poubelle et un désinfectant pour les mains proches de la porte d'entrée pour les employés, prévoir un autre dispositif avec barrière physique pour contrôler l'entrée du public et désinfection des mains avec une affiche pour support visuel et détail de la procédure);
- Connaître tous les équipements qui sont utilisés par l'équipe de travail (copieur, évier de la cuisine...) pour prévoir les procédures de nettoyage/désinfection individuelles;

- Connaître tous les équipements/espaces utilisés par le public pour prévoir les procédures de nettoyage/désinfection et leur fréquence, par quelles personnes, de quelle façon (matériel, formation...);
- Définir si louer des locaux supplémentaires ponctuellement ou sur une base régulière sera nécessaire. S'assurer que les procédures de désinfection seront respectées dans ces autres locaux. Soyez vigilants pour éviter à l'équipe d'avoir toujours du matériel à déménager d'un endroit à l'autre : fatigue, risque d'oubli et de bris.

2.2 UN ÉTAT DES LIEUX DES RESSOURCES HUMAINES



Tiré du document [Mesures de prévention dans un contexte de pandémie d'influenza à l'intention des employeurs et travailleurs du Québec](#), de 2007, mais auquel l'INSPQ (Institut national de la santé publique du Québec) nous renvoie dans sa brochure [Recommandations intérimaires concernant les organismes communautaires](#) du 29 mars 2020.



Obligations de l'employeur

« La LSST (Loi sur la santé et la sécurité du travail) stipule que l'employeur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour protéger adéquatement les travailleurs. Ces mesures se rapportent principalement à l'aménagement des lieux de travail, à l'instauration de procédures sécuritaires de travail, à la fourniture d'équipements de protection personnelle lorsque requis et à la participation aux mécanismes de gestion en santé et sécurité au travail.

Obligations du travailleur

Le travailleur doit quant à lui prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité et son intégrité physique. Il doit se soumettre aux exigences du programme de prévention mis en place par son employeur le cas échéant et, au besoin, porter les équipements de protection personnelle qui lui sont fournis. Il doit participer aux mécanismes de prise en charge mis en œuvre par l'employeur dans le cadre des mesures préventives instaurées par ce dernier.

Droit de refus du travailleur

Lorsqu'il estime que sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique est menacée de façon immédiate, le travailleur dispose d'un mécanisme en vertu de la LSST : le droit de refus d'exécuter un travail. En effet, le travailleur peut exercer un droit de refus de travailler s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique. Le représentant de la CSST [aujourd'hui CNESST (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail)] doit pouvoir constater l'existence d'un danger justifiant l'exercice du droit de refus dans le contexte particulier de la demande présentée. Il devra évaluer si les mesures de protection mises en place par l'employeur sont suffisantes et en relation avec l'ampleur du danger. Si tel est le cas, le droit de refus ne sera pas justifié. L'exercice de ce droit ne doit cependant pas avoir comme conséquence de mettre en péril la vie, la santé, la sécurité ou l'intégrité physique d'une autre personne.

Plaintes

Un travailleur peut aussi déposer une plainte à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) [CNESST]. Celle-ci sera traitée de façon anonyme par la direction régionale concernée. En période de pandémie, les modalités de traitement du droit de refus et des plaintes demeurent les mêmes qu'en temps normal. »

2.2.1 Le personnel existant

Les employés peuvent-ils tous reprendre le travail dans les locaux de l'organisme? Certains sont-ils :

- Malades?;
- En quarantaine préventive?;
- Contraints de garder les enfants à la maison?;
- Confrontés à des problématiques de transports en commun (service minimum voire à l'arrêt)?;
- Avec une contrainte familiale sanitaire majeure (un membre du foyer vit avec un système immunitaire gravement déficient)?

Si oui, quelle organisation du travail peut être envisagée?

S'il n'est pas possible ou souhaitable que les employés reviennent tous dans les locaux en même temps, voici une série de questions à se poser :

- Peuvent-ils poursuivre le travail depuis la maison au moins partiellement?
- Sont-ils à l'aise de poursuivre possiblement pour du long-terme, le travail depuis la maison?

Si non, quelle organisation du travail peut être envisagée?

Savoir accueillir les refus de travail depuis le domicile

Il nous semble important de savoir accueillir les refus de travailler depuis la maison, même si peu ou pas de raisons sont fournies pour ce refus. La maison est un lieu d'intimité qu'il est vital de respecter. Par conséquent, certains ne voudront pas justifier la vraie raison de leur refus parce qu'elle fait partie de leur sphère privée, qu'ils ont légitimement le droit de garder... privée.

D'autre part, le télétravail depuis la maison est vécu différemment par chacun, même une fois la phase d'adaptation passée. Il serait contre-productif de vouloir le nier et d'imposer le télétravail à un employé qui ne le souhaite pas, avec le risque d'une détresse psychologique significative chez l'employé, d'une démotivation, voire d'une démission.

En revanche, il est possible de poser quelques questions simples, sans insistance, à l'employé qui refuserait le télétravail depuis la maison, pour s'assurer que les freins ne sont pas des contingences faciles à régler comme une connexion internet faible ou de mauvaise qualité (offrir de payer l'abonnement si la personne n'en avait pas ou le surplus sur la facture pour une meilleure connexion), l'absence d'un bureau avec une chaise adaptés au travail et du rangement.

2.2.2 Les bénévoles

Certaines organisations peuvent habituellement compter sur le soutien et l'engagement de bénévoles. Dans ce contexte précis, il va être important d'opérer le même type de démarches qu'avec les employés : avoir un contact individualisé avec chacun pour déterminer leur état de santé, leur souhait concernant la poursuite/reprise de leur engagement bénévole ou pas (et si oui, sous quelles conditions, avec quelles contraintes pour les déplacements par exemple).

En date du 11 juin 2020, toute personne de 70 ans et plus ne peut continuer/reprendre une activité bénévole. Il devrait en être de même avec toute personne présentant un système immunitaire affaibli, ou qui côtoie une telle personne (ex : prend soin de personnes âgées).

Les bénévoles ont parfois des implications dans plusieurs ressources. Il va être important de s'assurer que les mesures de santé publique sont correctement respectées dans ces autres ressources, afin de préserver la santé du bénévole et d'éviter qu'il devienne un agent de propagation possible du virus.

2.2.3 Formation et nouveau membre du personnel

Nous l'avons vu dans le précédent chapitre (1 - s'informer des directives de santé publique), tout le personnel sera amené à assurer la désinfection des surfaces qu'il aura touché (photocopieur, interrupteur), mais parfois également, à désinfecter des surfaces ou des objets qui auront été touchés par d'autres personnes, comme le public qui entre dans les locaux.

Dans le premier cas, il est capital que chacun soit informé correctement (pas à la va-vite dans un cadre de porte, pas dans un courriel de 50 lignes) de comment désinfecter :

- Avec [quels produits?](#);
- Stockés où?;
- Que faire s'il n'y en a pas plus?;
- Qui est responsable du réapprovisionnement?;
- Quand et comment alerter cette personne que le stock diminue?;
- Y a-t-il des questions? Faire pratiquer pour voir si des questions émergent ensuite.

En résumé, il s'agit d'offrir une vraie séance de formation qui, en 15 minutes, permettra de s'assurer que toute l'équipe s'entend sur la signification de « laver » et de « désinfecter » et leurs modalités. Et surtout, cela va diminuer l'anxiété de l'équipe de partager à nouveau des espaces et objets communs.

Tous les utilisateurs récurrents des locaux (bénévoles, membres du conseil d'administration, fournisseurs, etc.) devraient eux aussi recevoir cette formation et disposer de rappels sous formes d'affiche toujours à leur disposition dans un endroit clairement identifié des locaux.

Dans le deuxième cas de figure, (celui des employés qui devront au cours de leur quart de travail, nettoyer et désinfecter des surfaces touchées par du public), il est vital de prévoir un équipement irréprochable et en quantité suffisante, notamment une jaquette et des couvres-chaussures pour protéger ses vêtements. Bien évidemment, une formation délivrée par une personne qualifiée est selon nous, obligatoire afin de diminuer l'anxiété, voire l'angoisse liée à une telle tâche.

De plus, il nous semble important que cette tâche ne repose pas seulement sur les personnes qui reçoivent du public dans l'organisation mais sur l'ensemble de l'équipe de travail formée à cette fin, et toujours solidaire. Dans une optique de réduction des coûts, il est possible de former un seul ou quelques membres de l'équipe à ces techniques, qui pourra/pourront transférer ensuite ces compétences au reste de l'équipe, et devenir la/les personne(s)-ressource(s) en cas de questionnements.



Nous citons ici le [Guide des normes sanitaires en milieu de travail—COVID-19](#), de la Cnesst :



« Dans le contexte de la COVID-19, l'employeur doit s'assurer que les mesures de prévention habituellement mises en œuvre sont toujours adaptées. Sinon, il doit les modifier pour protéger les travailleuses et les travail-

*leurs contre les risques de contamination. L'employeur doit également **les informer sur les risques liés à leur travail, y compris ceux liés à la COVID-19. Il doit également leur assurer la formation, la supervision et l'entraînement appropriés afin que tous aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié.** »*

Le point que nous allons amener va engendrer une dépense budgétaire importante mais qui nous semble fortement recommandée : engager temporairement un nouvel employé de soutien (ou donner le contrat à une entreprise spécialisée) pour assurer la désinfection générale en dehors des autres quarts de travail. S'il s'agit d'une entreprise, peut-être pourra-t-elle vous fournir en produits de désinfection à meilleur coût et/ou former votre personnel à désinfecter les surfaces touchées par le public.

Pour la plupart, nous sommes des employés du communautaire, pas des spécialistes en désinfection. Et même si nous en avons la formation et l'expérience, le fait de travailler présentement dans un autre type d'emploi signifie bien que nous ne souhaitons pas/plus exécuter de telles tâches, encore moins dans le contexte actuel. Même si les mots « s'assurer de la propreté des locaux » figure dans la description de tâches de l'un des employés de l'organisation, on ne peut comparer de l'entretien ménager à de la désinfection. Avoir une personne dédiée et qualifiée pour une désinfection générale des locaux pourrait, de plus, être une exigence de la compagnie d'assurances de votre organisation. Nous y reviendrons dans la section 2.3.

Objectifs visés

- Reprendre un contact individualisé avec chaque membre de l'équipe de travail : comment va l'employé(e)/le bénévole? Comment vit-il le confinement? Le télétravail? Quels sont les irritants? Les facilitateurs? Se sent-il à l'aise de retourner au bureau? Etc.;
- Connaître les contraintes et souhaits des employés et des bénévoles afin d'adapter au mieux, la nouvelle organisation du travail, en fonction de ces critères, pour avoir des employés/bénévoles disponibles et motivés;
- Avoir toutes les données en main pour créer un horaire de travail parfois étalé
 - dans le temps : le lieu de travail va être ouvert (aux employés dans un premier temps) plus tôt et fermera plus tard,
 - dans l'espace : Judith travaillera de la maison les matins et viendra au bureau les après-midi, Pierre fera exactement l'inverse et une heure de présence simultanée des deux employés est réservée pour la passation des dossiers et tout simplement, retrouver une vie de bureau et des contacts sociaux agréables avec au moins un de ses collègues;
- Définir tous les besoins en formation et en emploi de soutien.

Santé psychologique des employés et bénévoles



Tiré du [Guide des normes sanitaires en milieu de travail—COVID-19](#), de la CNESST



« Le contexte de la COVID-19 peut être un facteur de stress important, autant pour l'employeur que pour les travailleurs, les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires et la clientèle, par le chamboulement qu'elle provoque dans les différentes sphères de la société. Une attention particulière doit donc être portée à la santé psychologique du personnel.

Dans le contexte actuel, l'employeur doit porter une attention particulière au cyberharcèlement, surtout si une partie de l'équipe est en télétravail. Il est également important de définir les comportements attendus et les comportements qui sont jugés inappropriés tels que l'incivilité, y compris celle numérique, dans le milieu de travail de la part de tous ceux qui s'y trouvent. »

À ce titre, il pourrait être avantageux de définir des heures durant lesquelles les différents membres de l'équipe peuvent communiquer entre eux et surtout par quels moyens. Une application comme Messenger est pratique mais elle peut être intrusive, surtout si le message arrive en-dehors du quart de travail de l'employé : est-il nécessaire d'utiliser ce canal de communication à des fins professionnelles? De plus, multiplier les canaux de contact (téléphone, Zoom, Messenger, courriels, textos...) engendre la dissémination de l'information, qui peut se révéler difficile à retrouver par la suite. Définir une politique de communication interne est rapide et simple et évitera bien des insatisfactions et des tâtonnements.

2.3 UN ÉTAT DES LIEUX MATÉRIEL

2.3.1 Le travail depuis le domicile

Si le télétravail est possible depuis le domicile, est-ce que vos employés ont l'équipement suffisant pour continuer, au moins partiellement, à travailler depuis la maison de façon confortable?

- Ordinateur
- Casque audio avec micro intégré pour les visioconférences ou simplement les appels téléphoniques
- Caméra
- Bureau et chaise confortables et ergonomiques
- Forfait internet et de cellulaire
- Espace et meuble de rangement
- Fournitures de bureau
- Logiciels adéquats

Si plusieurs ont généreusement offert d'utiliser leur matériel personnel le temps du confinement, peut-être en est-il autrement pour ce qui est de prolonger cet état sur le plus long-terme. N'oublions pas que plusieurs enfants assistent aux cours à distance, donc via l'ordinateur personnel de l'employé, qui devient donc indisponible pour travailler.



Voici ce que dit la [CNESST](#) (volet normes du travail, point 45) au sujet des coûts rattachés au télétravail



« Bien que la Loi sur les normes du travail ne prévoit aucune disposition encadrant spécifiquement le télétravail, elle prévoit qu'un employeur ne peut exiger une somme d'argent d'une personne salariée pour l'achat, l'usage ou l'entretien de matériel, d'équipement, de matières premières ou de marchandises, qui aurait pour effet que la personne salariée reçoive moins que le salaire minimum.

Une personne qui effectue du télétravail, qui fournit ses outils de travail et assume les frais qui y sont liés (connexion internet, forfait cellulaire privé, etc.) a droit d'être remboursée si ces dépenses font en sorte qu'elle reçoit moins que le salaire minimum.

Peu importe son salaire, la personne salariée aura également le droit d'être remboursée si, à la demande de l'employeur, elle doit acquérir des outils de travail qu'elle ne possédait pas déjà avant d'être affectée en télétravail. »

2.3.2 Sécurité et confidentialité à domicile

Le travail depuis le domicile familial amène plusieurs défis dont celui de s'assurer de la sécurité des données stockées dans les ordinateurs familiaux/personnels : mettre un mot de passe sur le dossier « Documents de travail de Maman/Papa » semble un minimum. Se pose également la question d'un système de stockage informatique sécurisé « cloud » pour que les fichiers puissent être accessibles par les autres membres de l'équipe, si nécessaire.

Si nous avons tous ri de voir le petit-dernier de notre collègue s'inviter dans la rencontre d'équipe en visio-conférence, peut-être serait-on moins à l'aise que notre enfant surgisse en pleine rencontre d'intervention vidéo avec un membre de l'organisme. Peut-on intervenir à distance avec le public depuis le domicile familial en préservant la confidentialité des échanges et l'intimité de la sphère privée de l'employé?

2.3.3 Le matériel de nettoyage et de désinfection

Utilisez le modèle d'inventaire des équipements ainsi qu'un exemple de procédure [disponibles ici](#), et [ici](#), et adaptez-les aux besoins de votre organisation.

2.3.4 Les besoins en signalétique et autres aménagements de l'espace en vue de l'accueil du public

- Quelles affiches? Note : privilégiez les pictogrammes au texte pour une lisibilité immédiate, sur le modèle des panneaux routiers que tout le monde comprend instantanément. À quels endroits poser ces affiches?;
- A-t-on besoin de retirer des objets des aires communes? Si oui, où les stocker?;
- Est-ce que du film transparent d'emballage autour de la bibliothèque peut suffire à en condamner l'accès avec une affiche ou du *ducktape* de couleur vive?.

2.3.5 Valider la couverture des assurances

Est-ce que votre assureur couvre le matériel informatique et le mobilier qui appartiennent à votre organisme mais qui se trouvent au domicile des employés? En cas de vol? En cas de bris accidentel?

Votre assureur a-t-il des exigences particulières concernant l'accueil de public ou simplement de l'équipe de travail dans vos locaux? Au sujet de la désinfection des locaux? En ce qui concerne un possible étalement des heures d'occupation et d'ouverture des locaux?

2.4 UN ÉTAT DES LIEUX DES SERVICES OFFERTS

Dressez la liste des services offerts avant le confinement et leurs conditions :

- Nombre de participants,
- Nombre d'intervenants de la ressource,
- Durée,
- Fréquence,
- Lieux.

Puis en les reprenant un à un, voyez lesquels doivent être annulés parce qu'ils ne peuvent être effectués de façon sécuritaire tant pour les employés que les utilisateurs du service. Considérez ceux qui peuvent être modifiés pour une meilleure sécurité, ceux qui peuvent être annulés parce qu'ils se révèlent peu essentiels (exemple : un groupe d'entraide avec 2 participants...), ou faisant doublon avec un autre service offert.

2.5 UN ÉTAT DES LIEUX FINANCIER

- Quels sont les besoins supplémentaires en fonction des réponses aux questions précédentes?
- Quelles sont les économies en fonction des réponses aux questions précédentes (déjà réalisées pendant le confinement, celles à venir)?
- Quelles sont les dépenses qui peuvent être diminuées voire évitées en faisant preuve de créativité (ex : deux piles de chaises et une corde, plutôt qu'acheter un poteau avec des cordes, un cadre en bois et deux couches de plastique pour isoler les fenêtres / une nappe transparente du Dollarama / du papier pour protéger les livres d'école plutôt que du Plexiglass hors de prix)?
- Quelles dépenses peuvent être engagées plus tard pour alléger la trésorerie?

3 | Saisir les possibilités et opportunités

Tout changement subi (au contraire d'un changement librement choisi et initié) engendre des ressentis et émotions peu agréables : inquiétude, peur, colère, frustration, tristesse, mélancolie... Pour autant, nous devons tous passer au travers des mesures de déconfinement. Autant faire contre mauvaise fortune, bon cœur en prenant conscience et en saisissant les opportunités et possibilités nouvelles amenées par la situation.

3.1 RETROUVER VOS NOTES

Certains d'entre vous auront pensé à consigner par écrit au fur et à mesure des idées et suggestions d'amélioration ou de changements, qu'elles émanent de l'équipe de travail (Judith aimerait travailler 4 jours par semaine au lieu de 5), des usagers de vos services (M. Morin préférerait que les rencontres individuelles se fassent en visio-conférence, pour lui éviter 1h de transport jusqu'à vos locaux), des membres du conseil d'administration (développer un nouveau service ou un nouveau volet), etc. Voici le moment idéal de les revisiter, ou de les coucher sur papier, au mieux de vos souvenirs.

3.2 PRENDRE UN TEMPS D'ARRÊT

Nous savons pertinemment que plusieurs d'entre vous n'ont jamais diminué le nombre d'heures travaillées durant le confinement. D'autres n'ont eu d'autres choix que de continuer à venir quotidiennement sur leur lieu de travail. Pour tous, mais plus particulièrement pour ceux-là, nous vous invitons à prendre un temps d'arrêt, un moment de recul, de réflexion.

3.3 DÉVELOPPER UNE NOUVELLE VISION

Généralement, la vision d'une organisation est portée essentiellement par l'équipe décisionnelle et de direction. Mais pourquoi ne pas ouvrir la réflexion à l'ensemble de l'équipe de travail, pour imaginer ce que sera l'organisme dans le monde de demain? Dans les avantages, on trouve un plus grand nombre d'idées et de points de vue. En revanche, si aucune des idées d'une personne n'est retenue, elle pourra se sentir moins « bonne » que ses collègues, ou avoir l'impression de ne pas avoir été entendue et donc amener à de la démotivation.

Contrairement aux 2 premiers chapitres où nous étions ancrés dans le réel avec le raisonnement logique mis de l'avant, nous vous proposons ici de vous détacher justement de tous ces faits, informations, contraintes. Totale-ment. Nous vous invitons à rêver collectivement les yeux ouverts, l'espace d'un instant. Le fait que les idées qui émergent soient réalistes ou non, n'a pas d'importance à cette étape-ci.

Dans l'exercice qui va suivre, passez en revue au moins les 5 grands thèmes évoqués dans l'état des lieux : les locaux, la façon de collaborer en équipe (au sein de l'équipe de travail, avec les administrateurs, avec les autres bénévoles...), les équipements qui vous faciliteraient la vie, les services offerts, le budget et des façons d'aller chercher des commandites, de faire des levées de fonds, etc.

Et nous vous suggérons de prendre comme centre de vos réflexions non pas votre organisation, mais les besoins de l'utilisateur-type qui vient chercher de l'aide dans votre organisme : quelle serait la configuration des lo-

caux idéales pour le recevoir, par exemple. Puis changer votre point de vue : quelle serait la configuration idéale des locaux pour l'équipe de travail? Etc.

Plusieurs façons de procéder s'offrent à vous, en voici trois.

3.3.1 le World Café

Par petits groupes (minimum 3 personnes), dans des pièces différentes pour éviter la cacophonie, réfléchissez sur des thématiques différentes (« un usager m'a dit qu'il n'avait jamais eu un aussi bon service parce que... [écrivez les idées qui vous viennent en tête] », « On rêve : l'organisme va fermer car plus personne n'a besoin de nos services : à quoi ressemble le quotidien de nos anciens usagers stabilisés/rétablis/guérés? ». Une personne de chaque groupe fera ensuite le compte-rendu succinct des réflexions au grand groupe.

- **Avantages** : si le nombre de personnes se prêtant à cet exercice est important, diviser chaque réflexion en petits groupes fera assurément gagner du temps. L'animateur du retour en grand groupe aura eu la chance de réfléchir sur une thématique en même temps que les autres.
- **Limite** : tous les points n'auront pas été débattus par tous, mais rien n'empêche chacun d'apporter sa contribution au moment du partage en grand groupe.
- **Risque** : que le temps imparti pour le débat se transforme en récits du vécu de chacun, en l'absence d'un animateur — pour cela, créez des petits groupes avec des personnes qui n'ont pas nécessairement beaucoup d'affinités entre elles.

3.3.2 Le nuage de mots

En grand groupe, organisez une tempête d'idées à partir d'une question inscrite sur un tableau blanc. Chaque réponse sera notée sur un post-it avec un feutre, puis consensuellement, organisez ces réponses par catégories.

- **Avantage** : faire ressortir les éléments clés d'une problématique, comme différents types de besoins de votre clientèle, en les classant par catégories.
- **Limites** : à déconseiller avec un groupe trop nombreux ; elle nécessite un animateur pour noter les réponses au fur et à mesure et les classer, donc quelqu'un qui ne sera pas en train de réfléchir à la problématique en même temps que les autres.
- **Risque** : si la question posée au départ est trop terre-à-terre, les réponses seront peu créatives. Exemple : « que vient chercher un utilisateur de nos services? » amènera des réponses toutes faites : « écoute », « soutien »... Or cet exercice a pour but de sortir des sentiers battus, de penser « en dehors de la boîte ».

3.3.3 Le corps humain

Dessinez une silhouette sur une grande feuille ou tableau blanc et imaginez que votre usager-type est cette personne représentée au tableau. Qu'est-ce qu'elle pense? Qu'est-ce qu'elle dit? Qu'est-ce qu'elle ressent? Comment réagit-elle? Quand elle obtient de bons services de votre part? Quand elle n'obtient pas de services? Quand elle obtient des services de qualité moyenne, selon elle? Qu'est-ce qu'elle pourrait faire pour aller de l'avant? Et venez noter en regard de sa tête pour les pensées, ses mains pour ses (ré-)actions (...) les réponses des participants. Utilisez toute autre métaphore (voiture, arbre, etc.) qui vous semblerait plus appropriée pour cet exercice.

- **Avantage** : adopte un réel point de vue de l'utilisateur des services, de ses besoins. Ou de l'équipe, etc.
- **Limite** : nécessite un animateur qui ne participera pas à la réflexion en même temps que les autres
- **Risque** : que l'animateur, malgré toute sa bonne volonté, n'arrive pas à repérer les éléments clés qui feront progresser la réflexion. L'idée n'est pas de rester seulement au niveau des besoins, mais d'amener le

groupe à esquisser des façons nouvelles d'offrir des services ou l'angle sous lequel ils sont offerts, pour répondre aux besoins de l'utilisateur.

Une fois les premières idées émises (ou lors du retour en grand groupe), orientez les échanges peu à peu pour revenir vers l'objectif de départ de l'exercice : trouver comment répondre aux besoins des usagers, mieux, plus facilement, en innovant avec ou sans technologie, tout en satisfaisant l'équipe de travail, etc.

N'oubliez pas vers la fin de la période de réflexion de rappeler que votre organisation fait partie d'une communauté au sein de laquelle d'autres organisations offrent des services également. L'idée n'est certainement pas de « pelleter » des services ou des usagers dans la cour d'un autre organisme communautaire! Elle est, au contraire, de voir quels partenariats seraient possibles entre vos organisations, pour répondre aux besoins de la population tout en répartissant cette charge, non pas sur votre seule équipe de travail, mais sur les équipes de travail de 3 ou 4 ressources différentes mais connexes. Ça ne sera peut être pas possible dans votre cas, mais prenez le temps d'envisager cette option. Évitions le travail en silo.

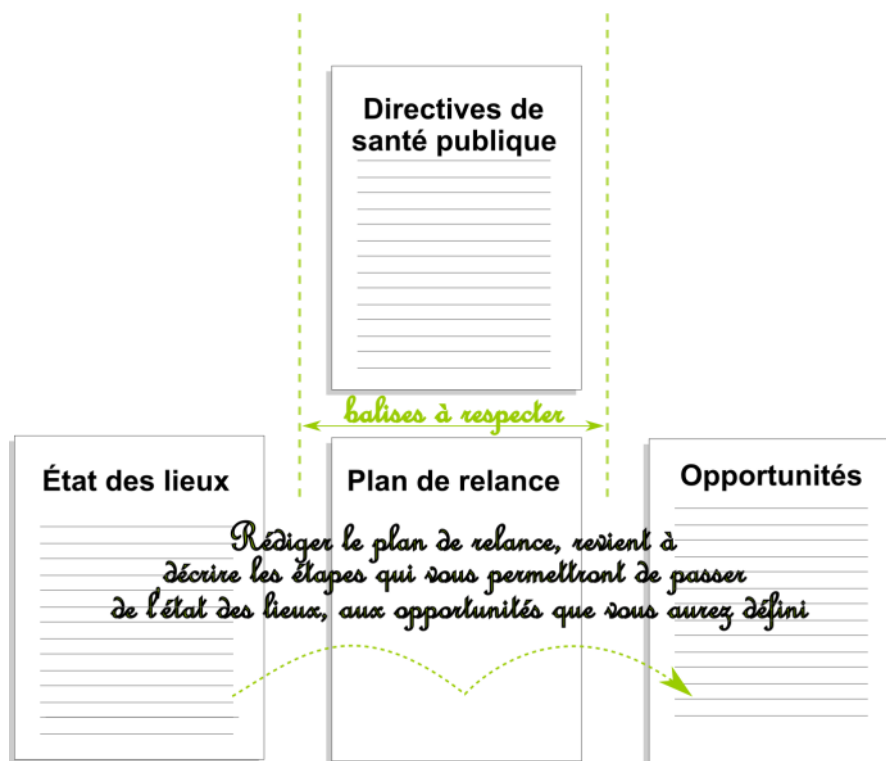
Naturellement, vous pouvez combiner ces 3 exercices, les modifier, en ajouter d'autres... Il ne faut pas épuiser vos équipes mais ne pas les sous-solliciter non plus. Le tout étant supérieur à la somme de ses parties, chaque idée et façon de voir les choses va amener le débat plus loin que si chacun avait réfléchi de son côté. En revanche, prévenez dès le départ qu'il n'y aura peut être pas un consensus final sur tous les points. En intelligence collective, cet aspect est nommé tension créatrice. Savamment dosée, chacun cherche à se dépasser. Mal gérée, elle peut générer des conflits.

Pensez à consigner précieusement toutes les idées retenues par cet/ces exercice(s).

Objectifs visés

- Porter un regard nouveau sur les usagers et leurs besoins, la façon de répondre à ces besoins tant dans la vision, les valeurs sous-tendues que dans la forme proprement dite
- Porter un regard nouveau également sur les méthodes de travail, les locaux, etc.
- S'interroger sur les synergies possibles avec les autres organisations connexes de votre territoire
- Esquisser collectivement un projet, des objectifs vers lequel tendre et pour lequel tous seront enthousiaste de contribuer, parce que leurs idées auront été entendues et auront façonné ce projet.

4 | Rédiger le plan d'action de relance



Devant vous, une page blanche. Si vous posez à votre gauche l'état des lieux réalisés au chapitre 2, à votre droite les résultats de la réflexion sur la nouvelle façon d'offrir des services, et au-dessus, les directives de santé publiques évoquées au chapitre un, vous avez tous les éléments nécessaires pour rédiger le plan d'action pour la relance de votre organisme. Cette suggestion d'aménagement de votre espace de travail n'a d'autre but que vous faire réaliser que le plan d'action à rédiger est le document qui va vous permettre de définir les actions à poser pour passer de la situation actuelle (état des lieux), à la situation où vous souhaitez vous rendre (idées de l'équipe), tout en respectant certaines contraintes (les directives de santé publique). Voilà pourquoi nous insistons en début d'ouvrage, pour que vous suiviez le parcours que nous avons tracé pour vous.

Le reste de ce chapitre sera consacré à lister les points essentiels d'un plan d'action. Beaucoup d'entre vous les connaissent par cœur, alors n'hésitez pas à passer au chapitre suivant.

4.1 PLAN D'ACTION : POURQUOI FAIRE?

La rédaction d'un plan d'action peut sembler fastidieuse et inutile, et il serait tentant de ne pas le mettre par écrit. Grave erreur! Vous avez peut-être une vision précise d'où vous partez et où vous allez, mais ça ne vous indique pas l'itinéraire. Peut-être que d'autres membres de l'équipe n'ont pas une idée aussi précise que la vôtre. Et chacun aura sa préférence pour le trajet : l'un préférera les autoroutes, l'autre ne jurera que par les routes avec un paysage plaisant, etc. Peut-être également que dans 3 semaines, avec beaucoup de tâches urgentes à faire, vous aurez davantage de difficulté à savoir où vous souhaitiez aller et pourquoi. Finalement, dans 3 mois, vous n'êtes plus au point de départ, mais vous êtes toujours très loin du point d'arrivée, malgré tous les efforts fournis... en vain.

4.2 DES OBJECTIFS « SMART »

Un plan d'action synthétise en quelques pages les objectifs à atteindre et surtout les modalités pour l'atteindre. Pour cela, il est important de définir des objectifs « SMART ». Un objectif « SMART » est...

- **Spécifique** - Il décrit un comportement, une réalisation ou un résultat précis qui est observable.
- **Mesurable** - Il est quantifiable et comporte des indicateurs, ce qui permet de le mesurer.
- **Ambitieux** - Il amène un défi par rapport à ce qui se faisait jusqu'à maintenant
- **Réaliste** - Il est réalisable à l'aide des ressources disponibles.
- **Temporel** - Il énonce une date à laquelle l'objectif sera réalisé.

Considérez l'ajout d'un S final, pour « sens ». Ce dernier élément ne figure pas dans le modèle SMART habituel, mais il va vous amener ailleurs. Exemple : contacter l'ensemble des membres de l'organisme une fois par mois, peut être décliné en objectif « SMART », mais ne pas s'interroger sur le sens d'un tel objectif serait une erreur. Si c'est pour ne pas vous faire reprocher d'être restés inactifs par vos bailleurs de fonds, vous êtes passés à côté de quelque chose. Ce ne sont pas les besoins des membres que vous avez comblé, mais les vôtres. En revanche, si vous contactez chacun des membres pour vous assurer qu'ils vont bien et si ce n'est pas le cas, les soutenir dans la recherche de solutions, là, vous répondez aux besoins des membres.

Voici un exemple d'objectif « SMART » d'un centre de jour en santé mentale, qui aurait choisi de proposer des activités ouvertes à tous, sans inscription préalable, dans la limite des 7 premières personnes arrivées.

Objectif : trouver une façon simple de transmettre rapidement de l'information aux membres

- *Créer un groupe Facebook privé (confidentialité préservée)*
 - Former le personnel pour qu'il sache comment alimenter le groupe et gérer les commentaires. Balise : le groupe Facebook ne doit pas devenir un lieu d'intervention (délai maximum : 20 juillet)
 - Expliquer aux membres l'intérêt de recourir à ce support de communication : il n'y a parfois qu'un seul employé, s'il doit s'absenter (symptômes du COVID, autres), les locaux seront fermés sans préavis pour une durée indéterminée. D'où l'importance de pouvoir informer rapidement tous les membres de cette fermeture, avant qu'ils se déplacent.
 - Former les membres volontaires pour utiliser ce moyen de communication pour :
 - Qu'ils deviennent membres du groupe, et répondre à leurs interrogations,
 - Qu'ils sélectionnent l'option «voir en premier » pour être sûrs que l'information va apparaître dans leur fil d'actualité,
 - Qu'ils pensent à vérifier les informations du groupe avant de se déplacer
 - Délai maximum : 31 juillet + créer régulièrement des publications pour rappeler de regarder les infos du groupe avant de se déplacer.
 - Alimenter le groupe avec une publication par jour : si pas d'info particulière à transmettre, publier un « bonne journée » chaleureux, initier une discussion sur une thématique, partager une citation ou un article intéressant, etc. (entrée en vigueur de ce moyen de communication : 31 juillet)
- *Faire la liste de tous ceux qui ne peuvent / veulent être membres du groupe Facebook et définir les modalités pour les rejoindre (courriel, téléphone) (délai maximum : 31 juillet).*

- Si le nombre excède 10 personnes, mise en application de la règle suivante : c'est aux membres qui n'ont pas rejoint le groupe privé Facebook, que revient la responsabilité d'appeler avant de se déplacer pour s'assurer que les bureaux seront ouverts.

Il manque un élément dans l'exemple ci-dessus : le nom de chaque personne impliquée dans chaque action (ex : qui forme qui?, qui alimente la page Facebook?, etc.). Pour le sens, il pourrait s'agir de faciliter le travail de l'équipe tout en préservant le fait que les membres peuvent venir sans s'inscrire au préalable.

L'exemple n'a pas vocation à être appliqué par tous les centres de jour, ni guider les pratiques des autres organisations. Il a juste servi à illustrer le propos. En d'autres termes, vous pouvez simplement mettre une affiche sur la porte des locaux pour dire qu'ils sont fermés, sans avoir cherché à en informer tous vos membres avant. C'est à chacun d'entre vous de définir quelle est la meilleure option possible pour tous dans votre contexte.

5 | Communiquer le plan de relance à tous les publics

Note : nous emploierons désormais les termes « plan de relance » et non « plan d'action de relance », pour alléger le propos.

Avoir un plan de relance et ne pas l'expliquer aux différentes parties concernées serait un coup d'épée dans l'eau. Dans la phrase précédente, le mot « expliquer » a été choisi à dessein. Il ne s'agit pas de le transmettre, par courriel ou verbalement, mais bien d'entrer dans les détails de la vision sous-tendue par ce plan. Parce que c'est en ayant connaissance de celle-ci que le plan de relance va prendre tout son sens et va inciter tous les publics à se l'approprier, à comprendre pourquoi c'est important. Évidemment, le niveau de détail fourni sera différent pour chaque type de publics.

5.1 L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

Le premier public à qui présenter le plan d'action de relance final devrait être l'équipe de travail, puisqu'il s'agit des personnes qui vont l'appliquer. Prenez le temps de répondre à toutes les questions, suggestions. Si personne n'émet de questions, vous pourriez peut-être susciter la discussion : « pensez-vous que la mise en place de cet objectif va être bien accueillie par les membres? ». Prenez le temps également de rassurer quant au fait qu'un plan d'action est un guide, pas une prison : si les objectifs définis ne peuvent être atteints, ce sera l'occasion de les réinterroger. Nous y reviendrons au point 6.3.

5.2 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il est capital que le conseil d'administration valide le plan d'action de relance qui scelle les grandes orientations et les objectifs à atteindre au cours des prochains mois. Là encore, prenez le temps de l'expliquer en totalité, de répondre aux interrogations, de prendre note des remarques.

5.3 LES USAGERS DE VOS SERVICES

Présenter le plan de relance au complet ne serait pas d'un grand intérêt pour vos usagers. En revanche, expliquer les changements au niveau des activités et autres éléments qui touchent vos usagers sera beaucoup plus utile. C'est l'occasion d'approfondir un peu en expliquant le « pourquoi » en arrière de chaque mesure prise, car il peut aider à rendre la mesure plus acceptable. En langage parlé : ça va diminuer le chialage.

5.4 LA POPULATION EN GÉNÉRAL

Pourquoi ne pas afficher le plan de relance sur votre site web et créer une publication Facebook à ce sujet? Pensez à ces personnes qui ne connaissent pas encore votre organisme ou qui n'utilisent pas vos services pour le moment, mais qui le feront à l'avenir. Ou qui vous référeront quelqu'un. Un plan d'action dégage une image de professionnalisme, utilisez-la à votre avantage.

5.5 LES BAILLEURS DE FONDS

Libres à vous de définir si vous leur transmettez votre plan d'action de relance ou simplement les grandes lignes des implications au niveau de vos services (ex : services individuels maintenus à distance ou présentiel, service de groupes en présentiel suspendus jusqu'à nouvel ordre, organisation de webinaires en direct sur Facebook pour le volet information, etc.) .

5.6 LES PARTENAIRES

Ils sont nombreux : organismes dont la mission est connexe à la vôtre, ou présents sur le même territoire, élus, regroupements, etc. Tous sont susceptibles de vous référer du public, autant qu'ils le fassent avec les bonnes informations (exemple : arrêter de vous référer des personnes pour participer à un groupe d'entraide si vous l'avez suspendu jusqu'à nouvel ordre). D'autre part, le fait de leur transmettre votre plan de relance va sûrement vous permettre de recevoir le leur en échange, et de découvrir des éléments auxquels vous n'aviez pas pensé mais que vous jugez pertinent de les intégrer à vos pratiques. Et même chose de leur côté. Pensez également aux médias locaux.

6 | Mettre en application le plan de relance et l'ajuster

6.1 SIMPLIFIER LA MISE EN APPLICATION

Réviser le calendrier prévu pour chacun des objectifs du plan de relance est une étape nécessaire. Avoir des objectifs est pertinent dans la mesure où ces objectifs sont traités par ordre de priorité. Nous aimerions tous retrouver le plus rapidement possible une forme de routine, et surtout des repères rassurants qui nous font tant défaut depuis des mois. Mais pour espérer y parvenir, il faut doser nos efforts, prévoir aussi des périodes d'accalmie entre deux objectifs à atteindre. En une phrase : ne cherchons pas à atteindre tous les objectifs à la fois, organisons un calendrier « human friendly », avec les objectifs étalés dans le temps.

Avoir recours à des objectifs « SMART » dans son plan de relance facilite la mise en application car les actions énoncées sont claires et concrètes, assignées à une ou plusieurs personnes, avec des délais. Chacun n'a plus qu'à prendre son agenda et noter les tâches à effectuer.

6.2 SIMPLIFIER LE SUIVI

Évidemment, tout n'est pas aussi simple. Certains objectifs vont nécessiter la mise au point d'une grille de suivi, de progression vis-à-vis de l'objectif. Et naturellement, créer ces documents prend du temps et de la réflexion. Compiler les résultats également. Il est primordial sur la feuille de suivi d'avoir un espace pour documenter les problématiques rencontrées dans son application, de même que les facilitateurs.

S'il ne serait d'aucune utilité d'avoir défini des objectifs sans en assurer le suivi, il serait également contre-productif d'avoir trop d'outils de suivi à renseigner, ou bien des outils de suivi demandant trop de temps à remplir. Si un objectif implique de rejoindre tous vos membres, nul besoin que chacun note dans l'outil combien de membres il/elle a rejoint dans son quart de travail ; la personne a simplement à transmettre la liste des membres qui restent à rejoindre à son/sa collègue. Et c'est seulement l'employé(e) qui terminera les appels qui viendra écrire que la tâche est complétée dans l'outil de suivi, avec la date et ses initiales.

6.3 MONITORER LA PROGRESSION

Puisque compiler les données prend du temps, nous recommandons d'inscrire cette tâche à votre agenda afin d'y consacrer tout le temps nécessaire. Monitorer la progression ne consiste pas à simplement constater ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Analyser les raisons est la clé.

En priorité, cherchons à comprendre ce qui ne fonctionne pas et surtout pourquoi ça ne fonctionne pas. Est-ce que des moyens simples peuvent être mis en place pour rectifier la situation? Est-ce que le délai de réalisation a été trop optimiste? A-t-on sous-évalué un élément (exemple : le téléphone sonne sans cesse, empêchant toute autre activité)? Quand les idées de solutions se tarissent, regardons du côté de ce qui fonctionne. Pourquoi ça fonctionne? Peut-on s'en inspirer pour l'appliquer à l'objectif en souffrance? La dernière étape va consister à reconsidérer l'objectif lui-même, le supprimer ou le modifier.

6.4 FAIRE PREUVE DE SOUPLESSE ET D'OUVERTURE

Votre plan de relance est un guide, il ne doit pas devenir votre seul sujet de conversation en équipe. Oui, c'est important. Mais il y a... la vie aussi. Il y a des êtres humains éprouvés par le travail en première ligne, par le confinement, par toutes les incertitudes et absences de sens parfois engendrées par la pandémie. Soyons doux, faisons preuve d'ouverture d'esprit et de souplesse. Le plan de relance ne doit pas devenir une source de stress pour l'ensemble de l'organisation. Au contraire! Il est là pour que se mettent en place les changements nécessaires, de façon graduelle et nuancée, pour le bien être de tous.

Nous vous invitons aussi à être ouverts aux plans de relance des autres organisations. Il y aura peut être des façons de procéder auxquelles vous n'aviez pas songé, ou une façon de voir les choses qui va élargir votre perception. Vous pourrez tout à fait modifier votre propre plan en cours de route. Toutefois, ne cherchez pas à vous comparer à une autre organisation ; ce n'est pas un concours, c'est un plan de relance. Il n'a pas à être parfait et très ambitieux. Il devra en revanche être adapté à votre contexte pour être efficace.

Conclusion

Nous espérons que ce guide vous aura apporté des éléments de réponse, et une méthodologie pour élaborer un plan de relance. Nous espérons surtout que vous vous portez bien et qu'en équipe, vous saurez faire preuve de résilience, et d'adaptation pour offrir le meilleur service possible à une population grandement en besoin de soutien psychologique et social, tout en visant le bien-être maximum de vos équipes. Sans elles, vouloir aider la population ne serait plus possible.

Ce guide a été rédigé dans des délais très courts. Il est naturellement perfectible, modifiable, etc. Nous comptons beaucoup sur vos retours d'informations pour l'améliorer, et il sera mis à jour en fonction des changements des directives de santé publique.

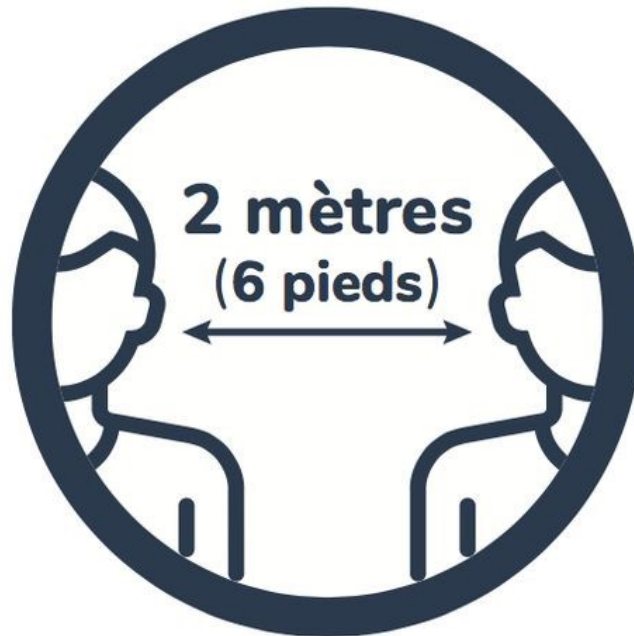
Bon courage à vous et à très bientôt pour le deuxième fascicule qui sera consacré à la gestion de la gouvernance et de la vie démocratique!

Sommaire des annexes

Nous avons volontairement enlevé les numéros de page sur les affiches (annexes A à E, G et I) afin de vous permettre de les imprimer telles quelles pour les afficher dans vos locaux, si vous le souhaitez, sans la présence d'un numéro de page disgracieux ;-)

Annexe A - Affiche Distanciation sociale (1 page)	38
Annexe B - Affiche Ascenseurs (1 page)	39
Annexe C - Affiches Escaliers (1 page)	40
Annexe D - Affiche Machine à café (1 page)	41
Annexe E - Affiche Réfrigérateur (1 page)	42
Annexe F - Article-entrevue Maxime Boucher, porte-parole de la CNESST (3 pages)	43
Annexe G - Affiche Port du masque	46
Annexe H - Intervention au domicile d'une personne (2 pages)	47
Annexe I - Note de service - commande EPI (1 page)	49
Annexe J - Affiche lavage des mains (1 page)	50
Annexe K - Questionnaire arrivée dans les locaux (3 pages)	51

AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.



Gardez vos distances

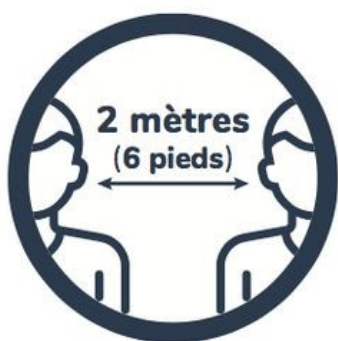


AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.

Ascenseur



Priorité aux personnes à mobilité réduite



Gardez vos distances
Si la distanciation est impossible,
une seule personne par ascenseur



Lavez vos mains
à l'entrée
et à la sortie

AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.

Escaliers

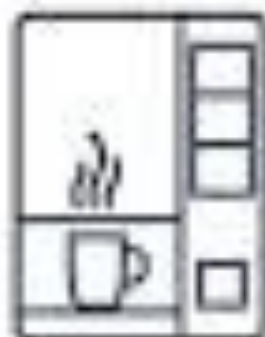


**Respectez le sens de la circulation,
sauf en cas d'urgence**



**Une personne
à la fois**

AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.



**Machine
à café**



**Une personne
à la fois**



**Gardez cet équipement
propre**



**Utilisez votre
propre tasse**



**Lavez vos mains avant
et après l'utilisation**

AU TRAVAIL, ON CONTINUE DE SE PROTÉGER.

Privilégiez les sachets réfrigérants dans votre boîte à lunch plutôt que l'utilisation d'un réfrigérateur commun



Sinon,
espacez les boîtes à lunch
autant que possible
et évitez qu'elles se touchent





Le port du masque en milieu de travail sera-t-il obligatoire?



PHOTO EDOUARD PLANTE-FRÉCHETTE, LA PRESSE

Québec recommandera le port du masque dans certains lieux publics comme les transports en commun, mais la consigne ne semble pas claire en prévision du moment où la vie non confinée reprendra et que les travailleurs devront retourner à la tâche.

Québec recommandera le port du masque dans certains lieux publics comme les transports en commun, mais qu'en sera-t-il en milieu de travail ? Dans les restaurants, sur les chantiers de construction, dans les écoles... est-ce que les travailleurs devront désormais arborer un couvre-visage quand la vie non confinée reprendra ? La réponse n'est pas si claire.

Publié le 24 avril 2020 à 8h00



ÉMILIE BILODEAU
LA PRESSE

Annexe F

Le port du masque en milieu de travail sera-t-il obligatoire?

Les policiers portent depuis mardi un masque chirurgical, des lunettes de protection et des gants lorsqu'ils patrouillent dans le métro de Montréal, selon une consigne émise par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Mais les travailleurs qui peuvent maintenir une distance de deux mètres avec les autres ne sont pas obligés de porter un couvre-visage. Même que leur employeur peut le leur interdire.

« C'est que présentement, les mesures pour se protéger du coronavirus, ce sont la distanciation [physique], les mesures d'hygiène et de nettoyage », explique Maxime Boucher, porte-parole de la CNESST.

À l'inverse, un employeur a le pouvoir d'obliger le port du masque à ses employés. Dans ce cas, il doit fournir l'équipement de protection.

« Il ne faudrait toutefois pas que le masque devienne une distraction. L'employeur ne pourrait pas dire à ses employés de porter un masque et de laisser tomber la distanciation [physique]. »

— Maxime Boucher, porte-parole de la CNESST

Katherine Lippel, professeure et titulaire de la Chaire de recherche du Canada en droit de la santé et de la sécurité du travail, est d'avis que le gouvernement devrait imposer le port du masque pour l'ensemble des travailleurs. Elle affirme que dans les magasins à grande surface et les épiceries qui demeurent ouverts pendant la crise sanitaire, les employés se font souvent interdire le port du masque.

« Les travailleurs ont tellement peu de pouvoir dans le contexte de la COVID-19. S'il y avait une obligation, ça enlèverait un poids sur les épaules des gens qui veulent le porter et qui se font dire qu'ils n'ont pas le droit », dit M^{me} Lippel.

Dans les succursales de la Société des alcools, par exemple, les employés qui désirent porter un masque ne peuvent pas le faire. La Société d'État mise sur la distanciation physique et le lavage des mains. Linda Bouchard, porte-parole de la SAQ, affirme que la société suit de près les recommandations de la Santé publique et est prête à s'adapter advenant un changement de directive.

« Chez nous, la distanciation [physique], on s'assure qu'elle existe non seulement entre les clients eux-mêmes, mais entre les clients et les employés aussi. Il y a un nombre réduit de clients à la fois dans les magasins. Dans les files d'attente à l'extérieur, la distanciation est aussi respectée. »

Sur les chantiers, où la construction résidentielle a repris la fin de semaine dernière, les méthodes de travail ont déjà changé de façon radicale, souligne pour sa part François Simard, président-directeur général d'Équipe SST, une entreprise spécialisée en gestion de la santé-sécurité dans le domaine de la construction. Quand les ouvriers travaillent côte à côte, ils doivent enfiler un masque, des lunettes de protection et une visière.

« Tous les équipements de protection individuelle qu'on ajoute à un travailleur, ça ne facilite pas sa tâche. C'est un travail physiquement exigeant. Mais les gens sont conscients des risques associés à la COVID-19 », ajoute M. Simard.

« Une forte recommandation »

Le D^r Horacio Arruda a annoncé jeudi, lors du point de presse quotidien du gouvernement, qu'il fera « une forte recommandation » concernant le port du masque

Annexe F

Le port du masque en milieu de travail sera-t-il obligatoire?

« particulièrement quand les gens vont prendre les transports en commun puisqu'ils ne pourront pas respecter la distanciation de deux mètres ». Le directeur national de santé publique a confirmé qu'il ne s'agira pas d'une obligation. La recommandation sera accompagnée d'une méthode pour fabriquer soi-même des couvre-visage artisanaux.

© La Presse (2018) Inc. Tous droits réservés.

Protégeons-nous contre la COVID-19



Port du masque

Pour qui ?

- Tout travailleur qui doit être physiquement à moins de 2 mètres d'une autre personne dans le cadre de son travail.



Comment utiliser un masque ?



Mettez le masque en plaçant le bord rigide vers le haut.



Moulez le bord rigide du masque sur le nez.



Abaissez le bas du masque sous le menton.



→ Lavez-vous les mains **AVANT** et **APRÈS** l'utilisation.



→ Changez le masque s'il est humide, souillé, endommagé ou à la fin de votre quart de travail, ou selon les consignes de votre employeur.



→ Ne gardez pas le masque accroché à votre cou ou pendu à une oreille. Gardez-le sur votre visage et évitez de le toucher. Si vous touchez votre masque pendant que vous le portez, lavez-vous les mains.



→ Pour retirer le masque, saisissez uniquement les élastiques sans toucher le devant du masque.



→ Jetez-le immédiatement après chaque utilisation dans une poubelle fermée.

Le masque ne remplace pas :



le lavage des mains



la distanciation
physique



l'isolement à la maison
si vous êtes malade

Aide-mémoire pour le port d'EPI lors d'interventions en présence d'un usager dans la communauté non suspecté ou non confirmé COVID-19

Matériel nécessaire:

Placez dans un sac de plastique : 2 paires de gants; lingettes désinfectante; 1 grand sac ziploc;; 1 bouteille de gel désinfectant; 1 protection oculaire ou visière; 1 masque de procédure, un contenant non hermétique.

- ❖ Le port du masque de procédure et de la protection oculaire ou visière est obligatoire lors de contact avec les usagers

Le jugement clinique s'applique toujours et en toute circonstance, afin d'assurer sa sécurité et celle de l'usager. De plus, les étapes peuvent être modifiées si elles respectent les mesures de PCI.

Lors de la prise de rendez-vous, demandez à l'usager d'installer une poubelle et une chaise dans l'entrée de son domicile, près de la porte et de s'assurer que les animaux sont dans une pièce fermée, s'il y a lieu.

Une fois arrivé au domicile de l'usager, utilisez le coffre arrière de la voiture ou une banquette comme table de travail.

Téléphonez à l'usager pour l'informer de votre arrivée et lui demander d'ouvrir la porte de son domicile et de se tenir à une distance de 2 mètres de la porte. Se diriger vers le domicile.

1. Nettoyez les mains avec le gel antiseptique.
2. Installez le masque de procédure en plaçant les cordons au niveau des oreilles et en l'ajustant au niveau de son nez.
3. Mettre la visière ou la protection oculaire.
4. Refermez le coffre de la voiture.
5. Faire l'intervention ou la rencontre.
6. Une fois l'intervention terminée : nettoyer ses mains et rapporter la bouteille de gel antiseptique.
❖ Il est possible de laisser le gel à la voiture et se désinfecter les mains au retour.
7. Se rendre à sa voiture et ouvrir le coffre.
8. Nettoyez les mains avec le gel antiseptique. Enlevez le masque de procédure en enlevant les deux cordons en arrière des oreilles en même temps et le conserver dans un contenant non hermétique.
❖ Chaque fois que vous devez toucher à l'extérieur du masque (pour l'ajuster lors de réutilisation) IL FAUT SE LAVER LES MAINS avec gel antiseptique.
9. Enfilez les gants.
10. Enlevez la protection oculaire ou la visière et les nettoyer avec les lingettes désinfectantes, nettoyez également la bouteille gel antiseptique si elle a été apportée à l'intérieur;
11. Déposez la protection oculaire ou la visière sur un espace propre, retirez les gants;
12. Nettoyez les mains à nouveau avec le gel antiseptique
13. Déposez la protection oculaire ou la visière dans le sac Ziploc prévu à cet effet.
14. Fermer le sac de poubelle et se laver les mains avant d'entrer dans la voiture

Inspiré des travaux de Normand Vachon, Chef de service santé mentale de proximité et des services sociaux généraux zone centre.

Aide-mémoire pour le port d'EPI lors d'interventions en présence d'un usager **suspecté ou confirmé COVID-19** dans la communauté

Matériel nécessaire:

Placer dans un sac de plastique : 2 paires de gants; lingettes désinfectantes; 1 grand sac ziploc; 1 à 2 piqués jetables; 1 bouteille de gel désinfectant; 1 protection oculaire ou une visière; 2 masques de procédure. (un pour l'usager), un contenant **non hermétique** pour conserver le masque.

- ❖ Le port du masque de procédure et de protection oculaire ou visière est obligatoire lors de contact avec l'usager ou son environnement.

Le jugement clinique s'applique toujours et en toute circonstance, afin d'assurer sa sécurité et celle de l'usager. De plus, les étapes peuvent être modifiées si elles respectent les mesures de PCI.

Lors de la prise de rendez-vous, demandez à l'usager d'installer une poubelle et une chaise dans l'entrée de son domicile, près de la porte et de s'assurer que les animaux sont dans une pièce fermée, s'il y a lieu.

Une fois arrivé au domicile de l'usager, utilisez le coffre arrière de la voiture ou une banquette comme table de travail.

Téléphonez à l'usager pour l'informer de votre arrivée et lui demander d'ouvrir la porte de son domicile et de se tenir à une distance de 2 mètres de la porte. Se diriger vers le domicile.

1. Nettoyez les mains avec le gel antiseptique.
2. Installez le masque de procédure en plaçant les cordons au niveau des oreilles et l'ajuster au niveau de son nez.
3. Mettre la visière ou la protection oculaire.
4. Apportez tout le matériel nécessaire (ÉPI et matériel de soins)
5. Refermez le coffre de la voiture.
❖ Les étapes précédentes peuvent être faites à l'intérieur du domicile.
6. Remettre à l'usager un masque et lui demander de s'éloigner de 2 mètres. En entrant, ne touchez à rien et déposez le sac contenant l'EPI.
7. Enfiler EPI. Placez un piqué bleu sur la chaise. Déposez la bouteille de gel antiseptique et le matériel, au besoin (si vous devez repartir avec des tubes de labo ou autres prélèvements).
8. Faire l'intervention.
9. Retirez l'EPI (gardez masque et protection oculaire) à l'endroit où vous avez procédé pour vous habiller. Jetez blouse et gants dans la poubelle de l'usager. Nettoyer les mains avec le gel antiseptique.
10. Se rendre à sa voiture et ouvrir le coffre. Nettoyer les mains.
11. Enlevez le masque de procédure en retirant les deux cordons en arrière des oreilles en même temps et le conserver dans un contenant non hermétique .
❖ Chaque fois que vous devez toucher à l'extérieur du masque (pour l'ajuster lors d'une réutilisation) IL FAUT SE LAVER LES MAINS avec gel antiseptique par la suite
12. Enfilez les gants.
13. Retirez et nettoyez la protection oculaire ou la visière avec une lingette désinfectante, et par la suite utilisez la lingette pour la bouteille de gel antiseptique.
14. Déposez les lunettes sur un espace propre. Retirer les gants.
15. Nettoyez les mains à nouveau avec le gel antiseptique
16. Déposez la protection oculaire ou la visière dans le sac Ziploc prévu à cet effet, le refermer et l'identifier à votre nom.
17. Fermez le sac de poubelle et se laver les mains avant d'entrer dans sa voiture.

Inspiré des travaux de Normand Vachon, Chef de service santé mentale de proximité et des services sociaux généraux zone centre.

Note de service

DESTINATAIRES : À tous les partenaires
EXPÉDITEUR : Christian Barrette, directeur adjoint de la logistique
DATE : Le 21 avril 2020
OBJET : **Nouveau processus de commandes et de livraison des équipements de protection individuelle (EPI) pour le COVID-19**

Afin de mieux répondre aux besoins de nos partenaires et de s'assurer d'une plus grande fluidité de nos mécanismes de distribution, nous avons revu nos processus de commandes et de livraisons des équipements de protection individuelle (EPI) pour le COVID-19.

Dans cette perspective, vous trouverez ci-joint le nouveau formulaire en format Excel que vous devrez compléter et l'acheminer à la même adresse courriel, soit le 04epicovidpartenaires@ssss.gouv.qc.ca. Dorénavant, lorsque vous complèterez celui-ci, il vous sera possible de demander les quantités par item (blouses, gants, lunettes, masques et visières) en fonction de votre besoin, tout en étant plus représentatif de chacune de vos réalités.

Vous devriez recevoir votre commande dans un délai de 72 heures en fonction des produits et quantités disponibles. Vous n'êtes pas sans savoir que la chaîne logistique mondiale pour ce type de produits est actuellement sous tension, et ce, dans certains cas, complètement interrompue. Par conséquent, la disponibilité de certains produits est variable et fluctue d'une journée à l'autre.

De plus, votre commande sera maintenant déposée dans une installation du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) de votre réseau local de services. Vous recevrez un courriel de confirmation qui vous précisera la date ainsi que l'endroit où vous pourrez récupérer votre commande.

Veuillez prendre note que si vous n'avez pas reçu de livraison de notre part dans les sept derniers jours, nous vous invitons à placer une nouvelle commande via le nouveau formulaire. Nous sommes désolés des inconvénients que cette situation pourrait engendrer.

Soyez assurés que nous faisons tout en notre pouvoir pour vous desservir à la hauteur de vos attentes.

Le lavage des mains, simple et efficace !



1 MOUILLER



2 SAVONNER



3 FROTTER DE 15
À 20 SECONDES



4 NETTOYER
LES ONGLES



5 RINCER



6 SÉCHER



7 FERMER AVEC
LE PAPIER

Québec.ca



QUESTIONNAIRE DES SYMPTÔMES COVID-19

Ce questionnaire vise à faire le triage des travailleurs avant leur entrée dans le milieu de travail permettant d'exclure ceux qui présentent des symptômes et qui ne sont pas des contacts d'un cas connu et suivi par la santé publique

Il est destiné aux milieux de travail prioritaires afin d'assurer le retrait des travailleurs à risque de présenter la COVID-19.

Un employé exclu par ce questionnaire doit contacter le **1-877-644-4545 pour les consignes à suivre** (consulter le site quebec.ca pour les numéros de téléphones locaux). **Lors de l'appel, le travailleur doit préciser qu'il travaille dans un secteur prioritaire identifié par le gouvernement** (exemple : l'alimentation, les alumineries, etc.).

Ce questionnaire est à jour en date du 29 avril 2020.

UN SEUL DES SYMPTÔMES SUIVANTS JUSTIFIE UN RETRAIT IMMÉDIAT DU TRAVAIL (explications au verso)

Avez-vous la sensation d'être fiévreux, d'avoir des frissons comme lors d'une grippe, ou une fièvre mesurée avec une température buccale égale ou supérieure à 38° C (100,4° F) ?	☐ Oui ☐ Non
Avez-vous de la toux ?	☐ Oui ☐ Non
Avez-vous de la difficulté à respirer ?	☐ Oui ☐ Non
Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût ?	☐ Oui ☐ Non

UNE RÉPONSE OUI À AU MOINS DEUX DES TROIS QUESTIONS SUIVANTES (A-B-C) JUSTIFIE UN RETRAIT IMMÉDIAT DU TRAVAIL

A- Avez-vous un ou plusieurs des symptômes généraux suivants ? - Fatigue intense nouvelle et inhabituelle sans raison évidente - Douleurs musculaires ou courbatures inhabituelles sans raison évidente - Tout mal de tête inhabituel (nouveau) - Perte d'appétit	☐ Oui ☐ Non
B. Avez-vous eu de la diarrhée dans les 12 dernières heures	☐ Oui ☐ Non
C- Avez-vous eu un mal de gorge sans autre cause évidente	☐ Oui ☐ Non



EXPLICATIONS

Fièvre :

- Une fièvre intermittente, c'est-à-dire, qui part et revient, répond également à ce critère. Une mesure unique de la température égale ou supérieure à 38°C prise à la bouche répond également à ce critère.

De la toux :

- De rares personnes, par exemple les fumeurs chroniques, peuvent présenter de la toux sur une base régulière. Une toux habituelle ne répond pas à ce critère, mais **toute modification de la toux**, par exemple son augmentation en fréquence ou l'apparition de crachats, répond à ce critère.

De la difficulté à respirer :

- Certaines personnes, par exemple les asthmatiques, peuvent avoir des raisons propres à leur condition et non liées à la COVID-19 qui expliquent leurs difficultés à respirer. Toute difficulté à respirer autre que celles qui ont des causes évidentes autres répond à ce critère.

Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte de goût :

- Une perte d'odorat avec ou sans perte du goût répond à ce critère, qu'elle soit isolée ou combinée à d'autres symptômes.



PRISE DE TEMPÉRATURE EN MILIEU DE TRAVAIL COMME OUTIL DE TRIAGE

La prise de température comme unique outil de triage des travailleurs à l'entrée des établissements n'est pas recommandée.

Les médecins de santé au travail en santé publique privilégient le recours au questionnaire de triage basé sur les symptômes sans prise de température.

La prise de température n'est pas recommandée pour les raisons suivantes :

- 1. La température fluctue chez les sujets atteints de la COVID-19, et les travailleurs se présentent à l'usine à différents stades de l'évolution de la maladie ;*
- 2. Plusieurs éléments peuvent fausser la lecture des résultats : prise d'antipyrétiques (ex. : acétaminophène), prise de boissons chaudes ou froides, variation diurne normale de la température du corps et prise de lecture de température dans des endroits dont la température ambiante n'est pas contrôlée ou est trop froide (à l'extérieur par exemple) ;*
- 3. Il y a risque de contamination du personnel responsable de la prise de température car cette tâche implique un contact rapproché avec les travailleurs ;*
- 4. Le personnel doit être formé à la prise de mesures afin d'obtenir une lecture fiable et reproductible ;*
- 5. La prise de mesures peut être longue à faire (temps de mesure exigé pour avoir une lecture fiable de la température, temps pour nettoyer le matériel, etc.) ;*
- 6. Il y a risque d'attroupement ou de formation d'une ligne d'attente lors de la prise de température.*

Si des entreprises veulent recourir quand même à la prise de température, il faudra joindre un questionnaire de triage des travailleurs avant le début du travail. Le cas échéant :

- Une mesure unique de la température égale ou supérieure à 38°C justifie le retrait immédiat et un appel du travailleur au 1-877-644-4545 (ou numéro local) ;*
- Une formation sera nécessaire sur les sujets suivants : nettoyage du matériel utilisé, prise de température fiable, protection adéquate (masque de procédure, gants et visière) pour la ou les personnes désignées à cette tâche.*

Bibliographie

- [« À quoi ressembleront les bureaux dans le monde d'après le confinement? »](#), Baptiste Ricard-Châtelain, *Le Soleil*, 13 mai 2020.
- [Préconisations nationales relatives au déconfinement des GEM](#), ouvrage collectif, France.
- Fascicule du gouvernement du Canada, [Maladie à Coronavirus \(COVID-19\) Nettoyage et désinfection des espaces publics](#), 2 pages, 20 avril 2020.
- Fascicule de l'INSPQ, [Recommandations intérimaires concernant les organismes communautaires](#), 8 pages, 29 mars 2020.
- Documents en lien avec la rencontre TROC, PSOC et Santé publique du 13 mai 2020 :
 - [Documents soutien psychosocial](#)
 - [Documents normes, procédures et trousse](#)
- Site Internet du Gouvernement du Canada, [Maladie à coronavirus \(COVID-19\) : symptômes et traitements](#).
- Gouvernement du Canada, [Désinfectants pour surfaces dures et désinfectants pur les mains \(COVID-19\) : Liste de désinfectants dont l'utilisation contre la COVID-19 a été prouvée](#), mis à jour régulièrement.
- [Mesures de prévention dans un contexte de pandémie d'influenza à l'intention des employeurs et travailleurs du Québec](#), CSST et Santé et services sociaux Québec, 2007 (INSPQ réfère à ce document)
- [Trousse COVID-19](#), CNESST, 2020.
- [COVID-19 : Mesures de prévention en milieu de travail](#), INSPQ, 5 avril 2020.
- [COVID-19 : port d'un couvre-visage par la population générale](#), INSPQ, 7 avril 2020.
- [COVID-19 \(SARS-CoV-2\) : Recommandations intérimaires pour la protection des travailleurs avec maladies chroniques](#), INSPQ, 9 pages, 22 avril 2020.
- [Recommandations concernant la réduction des risques psychosociaux du travail en contexte de pandémie - Covid-19](#), INSPQ, 5 pages, 29 avril 2020.
- [COVID-19 \(SARS-CoV-2\) : Recommandations intérimaires pour la protection des travailleurs immunosupprimés](#), INSPQ, 5 pages, 22 avril 2020.

Pour aller + loin

GÉNÉRAL

- [La boîte à outils du COSME](#) : 3 guides sur le télétravail, l'intervention à distance, etc.
- Les publications de l'INSPQ dont [COVID-19 : la résilience et la cohésion sociale des communautés pour favoriser la santé mentale et le bien-être](#), INSPQ, 18 pages, 29 mai 2020.
- [Les affiches du gouvernement provincial](#)

POUR CRÉER VOS AFFICHES PERSONNALISÉES

- pour des [icônes et pictogrammes](#) libres de droit ou à faible coût
- Autant que possible, utilisez des affiches déjà toutes faites pour gagner du temps!

RI, RTF, CENTRES D'HÉBERGEMENT

- Lettre du sous-ministre Yvan Gendron, 11 mai 2020. [LIEN](#)
- Fascicule de l'INSPQ, [Recommandations intérimaires concernant les organismes communautaires: mesures supplémentaires de prévention, plus spécifiques aux organismes qui offrent de l'hébergement](#), 5 pages, 31 mars 2020.

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

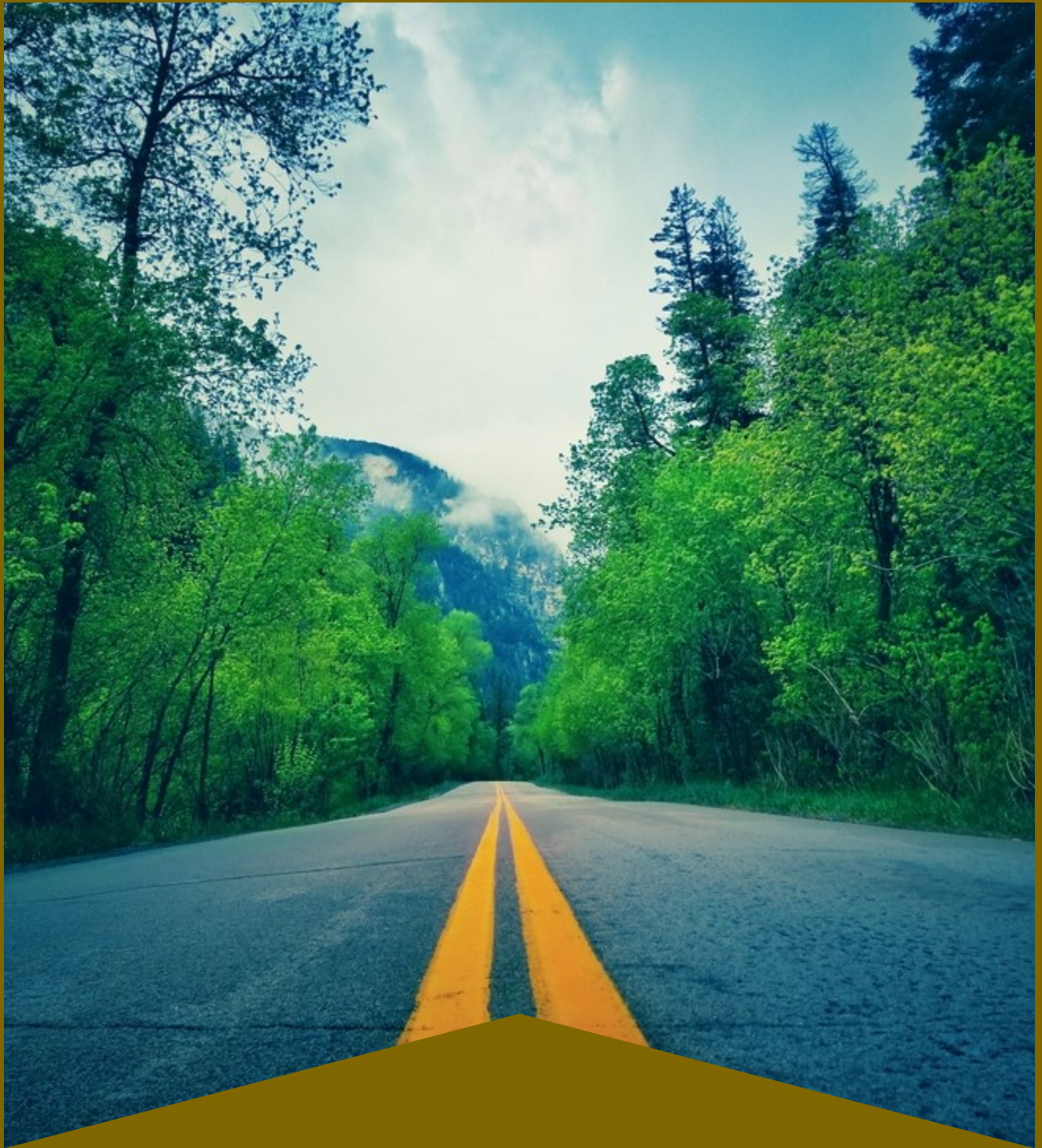
- Fascicule du gouvernement du Québec, [Organiser le télétravail : on protège aussi sa santé mentale](#), 2 pages, 14 avril 2020.

INTERVENTION DE CRISE ET COVID-19

- Fascicule du gouvernement du Québec, [Mesures préventives dédiées aux intervenantes et intervenants du service d'intervention de crise dans le milieu 24/7](#), 7 pages, 2 avril 2020.

Crédits photographiques

- Image de couverture : Drew Rae, [Pexels](#)
- Icônes au fil des pages : [Noun Project](#), © Aybige, © Shashank Singh, © PopocornArts, © Brandy Bora.



Et ça repart!

2 – vie démocratique et distanciation

Quelques mots sur le ROBSM 04-17

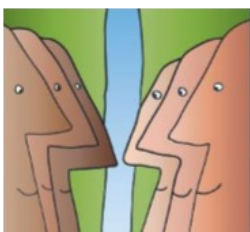
Le Regroupement des organismes de base en santé mentale (ROBSM 04-17) a été créé en décembre 1986 afin de réunir les organismes communautaires impliqués en santé mentale des régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Aujourd'hui, le ROBSM regroupe plus de 30 organismes membres.

NOTRE VISION

Par et pour ses membres, permettre à la population d'avoir accès à une gamme variée de services communautaires et alternatifs en santé mentale en s'appuyant sur le développement des compétences et l'appropriation du pouvoir des personnes aidées.

NOTRE MISSION

Regrouper, représenter, promouvoir et développer les organismes en santé mentale des régions 04-17.



Regroupement des organismes de base en santé mentale des régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec (ROBSM 04-17)

INTRODUCTION

Bienvenu dans ce 2e fascicule du guide *Et ça repart!*, beaucoup plus succinct que son prédécesseur. Nous traiterons ici des particularités de la vie démocratique avec les mesures de distanciation sociale. Quelques ajustements vont être nécessaires mais globalement, **réunir un conseil d'administration ou une assemblée générale annuelle reste très similaire par rapport à ce que nous connaissions.**

En revanche, maintenir et développer la vie démocratique va demander d'innover. Par vie démocratique, nous sous-entendons ici toute la communication qu'il y a lieu d'avoir entre les administrateurs et le public. C'est le premier point que nous développerons. Il sera suivi d'un chapitre consacré aux détails pratiques de la gouvernance 2.0.

Essentiellement, une assemblée générale annuelle pourra avoir lieu selon 3 modes :

- **en présentiel** (qui implique le respect de la distanciation sociale de 2 mètres et le port du masque voir encadré ci-dessous),
- **en virtuel** (chacun derrière son écran)
- **en mode hybride**, c'est-à-dire en présentiel avec aussi la présence de participants via internet ou le téléphone.

MISE À JOUR DE DERNIÈRE MINUTE

« Le port du masque sera obligatoire dans tous les lieux publics intérieurs du Québec à compter du 18 juillet, a confirmé le premier ministre François Legault (...). Dès samedi prochain, les personnes qui voudront se rendre dans un lieu public fermé – une boutique, une épicerie, un centre commercial, un centre sportif, par exemple – devront porter un masque, sous peine de se voir refuser l'accès. »

Source : [Radio-Canada](#), 13 juillet 2020.

Les organismes communautaires accueillant du public sont donc concernés par cette nouvelle directive : toute personne qui se présentera à vos locaux à compter du samedi 18 juillet 2020 devra donc porter un masque ou un couvre-visage. Pour autant, le critère de distanciation sociale (2 mètres de distance) doit continuer d'être respecté. **Le port du masque ne vient pas remplacer la distanciation physique de deux mètres, mais la compléter.**

S'il est évidemment souhaitable que cette protection soit fournie par le visiteur, il peut arriver à tout le monde d'oublier son masque chez soi. En vendre un à prix raisonnable pourrait solutionner cet oubli et ainsi éviter de refuser l'accès à ce visiteur.

Certains publics vivent aussi avec des difficultés de santé ou de moyens financiers qui ne leur permettent pas de disposer d'assez de masques pour se déplacer dans plusieurs lieux publics. Fournir un couvre-visage réutilisable pourrait être une solution, pour responsabiliser la personne à l'entretenir et l'avoir avec elle à ses prochaines visites. Pourquoi pas faire un atelier de couture de masque? [Des modèles avec instructions détaillées sont disponibles ici.](#)

Table des matières

1 Maintenir la vie démocratique, tout un défi!	61
1.1 VIE DÉMOCRATIQUE : DÉFINITION	61
1.2 QUELQUES IDÉES	63
1.2.1 Un 5 à 7 virtuel	63
1.2.2 Le sondage	63
1.2.3 Le journal	63
1.3 RÉOLUTION PAR COURRIEL?	63
2 Gouvernance en mode 2.0	64
2.1 CE QUI NE CHANGE PAS	64
2.2 ÉQUIPEMENT DE BASE DES PARTICIPANTS	64
2.2.1 Équipement nécessaire	64
2.2.2 Équipement fortement recommandé	64
2.2.3 Quelques précisions importantes	64
2.3 CHOISIR UNE PLATEFORME DE COMMUNICATION	65
2.4 ORGANISER UN SONDAGE	66
2.4.1 Google Forms	66
2.4.2 Recours à un scrutateur	66
2.5 LES BESOINS HUMAINS	67
2.6 LES BESOINS EN FORMATION	67
2.7 LES BESOINS MATÉRIELS	68
2.7.1 Les documents	68
2.7.2 Le matériel informatique	68
2.7.3 Le temps	69
2.8 UNE AUTRE SOLUTION : LA CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE.....	69
Annexe	71
Bibliographie	72

1 | Maintenir la vie démocratique, tout un défi!



Le déconfinement des organismes communautaires comporte de nombreux défis et engendre une certaine agitation, tout à fait compréhensible. Nous maintenons le conseil prodigué dans le premier fascicule : prendre le temps nécessaire à la réflexion, sans céder au sentiment d'urgence qui habite presque chacun de nous, dans cette situation totalement inusitée.

Car cette agitation pourrait nous pousser à croire que l'important et l'urgent, c'est de réunir un conseil d'administration respectant les directives de distanciation sociale. Et d'organiser une A.G.A. selon les mêmes principes. C'est peut être le plus urgent, mais ce n'est certainement pas le plus important. Accordez-nous quelques paragraphes pour vous en convaincre.

1.1 VIE DÉMOCRATIQUE : DÉFINITION

Les organismes qui œuvrent en action communautaire autonome (A.C.A.) sont reconnus par le gouvernement en vertu de huit critères énoncés dans la Politique gouvernementale *l'action communautaire, une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*. Voici la liste de ces 8 critères :

- Être un organisme à but non lucratif
- **Être enraciné dans la communauté**
- **Entretenir une vie associative et démocratique**
- Être libre de déterminer sa mission, ses approches, ses pratiques et ses orientations
- **Avoir été constitué à l'initiative des gens de la communauté**
- Poursuivre une mission sociale qui lui soit propre et qui favorise la transformation sociale
- Faire preuve de pratiques citoyennes et d'approches larges, axées sur la globalité de la problématique abordée

- Être dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public

Plus spécifiquement, les membres d'une organisation élisent un conseil d'administration pour gouverner en leurs noms. Et les administrateurs ont pour rôle de communiquer régulièrement avec les membres, les employés et les partenaires.

Car **la communication est au cœur même de la démocratie**. L'existence d'un conseil d'administration permet d'assurer la cohésion de l'organisation. L'appui nécessaire aux actions du conseil et aux objectifs de l'organisation provient de l'appartenance des membres et partenaires dans celles-ci. L'appartenance est créée par l'information et la participation au processus démocratique. En tant que *leader* de l'organisation, le conseil d'administration doit donc s'assurer que la transmission des informations est régulière et complète. La meilleure façon de remplir ce rôle est par l'élaboration, l'adoption et la mise en œuvre d'un plan de communication.

À titre d'ambassadeurs de l'organisme auprès des membres, les administrateurs devraient aller chercher une rétroaction de cette clientèle afin de s'assurer que la corporation répond bien à leurs besoins, lors de rencontres, de fêtes, de comités de travail, etc. Ceci ne veut pas dire que la corporation doit répondre à tous les besoins ou « caprices » de « certains membres ». Les administrateurs doivent donc faire preuve de logique et de jugement pour répondre aux besoins de l'ensemble des membres en fonction des capacités et des ressources humaines et financières de la corporation.



lieu ces échanges.

Il apparaît donc clairement que le défi majeur qui nous attend au sujet de la gouvernance en temps de distanciation sociale, ce n'est pas la maîtrise d'outils de communication pour réunir un C.A. ou une A.G.A., mais bien de trouver de nouvelles façons de s'assurer que la vie démocratique puisse avoir lieu. Et cela implique qu'administrateurs et membres puissent communiquer entre eux.

Dans le cas contraire, le conseil d'administration perdrait toute légitimité à représenter ses membres, en plus de se couper d'informations importantes pour remplir ses rôles et responsabilités. Cette communication ne doit pas se résumer à un échange d'un individu à un autre, mais à la possibilité de réfléchir et débattre en assemblée. Et c'est là que va se situer le vrai défi. Car si les activités de groupe ne peuvent avoir lieu à cause d'une distance de 2 mètres à observer entre chaque personne, il va falloir créer un nouveau type de rencontres (virtuelles) pour que puissent avoir

1.2 QUELQUES IDÉES

1.2.1 Un 5 à 7 virtuel

Pourquoi ne pas organiser un 5 à 7 en ligne entre les membres qui le souhaitent ainsi qu'un ou plusieurs administrateurs? Pour éviter trop de confusion, une thématique pourrait être définie à l'avance. Cela dit, pensez toutefois à réserver des temps de parole libre, pour échanger sur des sujets plus légers, qui ne sont pas des thèmes de travail. Et ce, pour conserver la notion de plaisir à échanger et à se joindre à ces 5 à 7, qui pourraient être organisés 3 ou 4 fois par année.

Pour les membres qui ne disposent pas de l'équipement nécessaire pour une visio-conférence, il va être important d'organiser un lieu où ils pourront se réunir et participer à la visioconférence, avec un équipement et un soutien technique mis à leur disposition. (voir point 2.6)

Vous avez d'autres idées? On vous écoute!

Ce guide est évolutif. Ainsi, il nous fera plaisir de partager les meilleures idées reçues à l'adresse info@robsm.org.

Veuillez indiquer « Suggestion *Et ça repart!*- 2e fascicule » en objet de votre courriel.

Merci! :)

1.2.2 Le sondage

Pour recueillir l'avis des membres sur un sujet particulier, le conseil d'administration pourrait avoir recours à un sondage administré en ligne (voir point 2.4) et/ou en version papier. À noter que ce sondage ne permet pas le débat, et donc l'évolution d'idées individuelles en fonction des contributions de chacun à la discussion.

1.2.3 Le journal

Rien de mieux que le journal de l'organisme pour permettre au conseil d'administration de transmettre des informations aux membres. Si jusqu'à présent le mot du président, ou de la présidente, se résumait souvent à des propos liés à la météo et aux saisons, il n'est pas exclu de le faire évoluer. De façon plus générale, un journal ne devrait pas servir uniquement à indiquer la programmation des activités, mais bel et bien à communiquer sur les dossiers importants traités par le conseil d'administration et la permanence, la vision de l'organisme et ses grandes orientations, etc.

À noter que recourir au journal permet là encore, une communication à sens unique, à moins d'inviter les lecteurs à commenter ou donner leur avis via une adresse courriel et une adresse postale. Il se pourrait néanmoins que certains membres ne soient pas aptes ou à l'aise de communiquer par écrit.

1.3 RÉOLUTION PAR COURRIEL?

Il serait souhaitable qu'une résolution soit discutée en assemblée du conseil d'administration, car seule une assemblée permet l'échange spontané d'idées qui fait évoluer une discussion. Néanmoins, administrativement, une résolution prise sans discussion lors d'une assemblée, mais avec consultation successive des membres du C.A., est recevable.

2 | Gouvernance en mode 2.0

Se réunir virtuellement nécessite d'avoir un certain nombre d'équipements, de choisir une plateforme de communication et d'avoir éventuellement recours à un système de sondage ou vote. Le but est de respecter scrupuleusement les exigences détaillées dans les règlements généraux de l'organisme.

2.1 CE QUI NE CHANGE PAS

Les règlements généraux de votre organisation restent valables quelle que soit les directives de santé publiques. Ainsi, tous les points doivent être respectés qu'il s'agisse du délai d'envoi de l'avis de convocation, de la mise en élection de postes d'administrateurs, le *quorum*, etc.

Enregistrer ?

Certaines plateformes de communication offrent la possibilité d'enregistrer une vidéo de la rencontre. Toutefois, il faut qu'au préalable, les règlements généraux ou une résolution unanime des membres du conseil d'administration le permette.

2.2 L'ÉQUIPEMENT DE BASE DES PARTICIPANTS

Dans cette section, par « participants » nous entendons soit les administrateurs et la direction qui prennent part à une assemblée du conseil d'administration via internet, soit toute personne qui assistera à distance à l'assemblée générale annuelle. Voyez la formation des administrateurs à ce nouveau mode de communication comme une répétition générale avant d'avoir à former les participants de l'assemblée générale annuelle.

2.2.1 Équipement nécessaire

- Un ordinateur ou un téléphone intelligent ou une tablette;
- Une connexion internet stable et avec un débit suffisant pour permettre la visio-conférence;
- Un espace calme et confortable. Pour les administrateurs comme l'équipe de travail, attention à la confidentialité des échanges au sein du domicile familial.

2.2.2 Équipement fortement recommandé

- Un casque d'écoute avec micro intégré - à défaut, un casque d'écoute simple - afin d'éviter de perturber l'écoute, comme la prise de paroles, par des bruits environnants : vie familiale, sonnerie de téléphone, circulation automobile...;

2.2.3 Quelques précisions importantes

- Certaines plateformes de communication permettent à des utilisateurs de se joindre par téléphone uniquement, c'est une option intéressante à considérer. Également, si une personne ne possède pas de caméra sur son ordinateur, elle peut au moins se joindre et avoir accès à l'audio;
- Se connecter via un cellulaire ne permettra pas de voir correctement un document qui serait partagé à l'écran par exemple. Il est donc important d'envoyer au préalable par courriel ou tout autre moyen, le document à la personne pour qu'elle puisse suivre (voir point 2.7.1)



2.3 CHOISIR UNE PLATEFORME DE COMMUNICATION

Il serait impensable de toutes les citer. Nous en avons sélectionné trois dont nous avons rassemblé les principales caractéristiques sous forme de tableau ci-dessous. Les différents éléments sont ceux mentionnés en date du 13 juillet 2020, sur les sites Internet respectifs des entreprises qui administrent ces applications. Ils peuvent être modifiés dans le temps.

Nous avons omis Zoom de notre tableau car cette application a connu — et connaît encore — d'importantes failles de sécurité. Il existe toutefois des pratiques permettant de les diminuer. Dans l'encadré en haut de la page suivante, un lien vous renverra vers un document du COSME détaillant les possibilités de Zoom.

	<u>Skype</u>	<u>Microsoft Teams</u>	<u>Cisco Webex</u>
Prix	gratuit	6,40\$/mois (+tx)	17.95\$/mois (+tx)
Nombre de participants	Jusqu'à 50 personnes	Jusqu'à 250 personnes	Jusqu'à 100 personnes
Durée maximum	illimité	illimitée	24h
Participant doit-il télécharger une application?	non	non	oui
Participant doit-il créer un compte utilisateur?	non	non	oui
Partage d'écran	✓	✓	✓
Fonction lever la main	✗	✓	✓
Clavardage	✓	✓	✓
Flou d'arrière-plan	✓ (sous Windows 10 uniquement)	✓	✓
Partager des fichiers	✓	✓	✓
Possibilité d'accéder via téléphone seulement	✓ aux frais de l'organisateur	✗ (oui, si forfait à 26,60\$/mois)	✓
Enregistrement possible	✓	✓	✓
Assistance technique	✗	✗	✓



Nous vous invitons à compléter les informations ci-dessus avec l'excellent guide du Cosme : [Télétravail et outils collaboratifs](#).



Pour Skype qui ne dispose pas de la fonction « lever la main », il est tout à fait envisageable demander aux participants qui souhaiteraient prendre la parole de taper « MAIN » en majuscule dans la section clavardage, afin que cette mention soit immédiatement reconnaissable de l'animateur de la rencontre.

Pour Teams, le coût peut être nul si votre organisation a souscrit à l'abonnement Microsoft 365 qui inclut Teams.

2.4 ORGANISER UN SONDAGE

Le caractère secret du vote est un des piliers de la démocratie. Par conséquent, il va être important d'avoir accès à une plateforme permettant de réaliser des sondages et de compiler les résultats, que ce soit pour prendre certaines décisions en équipe (de travail ou du conseil d'administration), mais aussi permettre le vote des postes d'administrateurs qui seront mis en élection l'ors de l'assemblée générale annuelle.

Si certains sondages peuvent être organisés via la plateforme Skype, ils sont à réserver aux votes non confidentiels car ici, tous peuvent connaître le nom des votants et leurs réponses. Attardons-nous plutôt aux solutions qui permettent un vote secret, ainsi qu'une sauvegarde des résultats, pour preuve, dans le cas de l'élection d'administrateurs.



2.4.1 Google Forms

[Google Forms](#) permet la création gratuite de sondage. Vous devrez toutefois posséder (ou créer) un compte Google pour pouvoir créer et administrer le sondage. Les répondants eux, n'auront pas à disposer d'un compte Google. Le sondage sera accessible via un téléphone, une tablette ou un ordinateur connecté à internet.

Les résultats sont compilés sous forme de graphique et exportable en fichier Excel.

Pour des raisons évidentes de temps, il sera nécessaire d'avoir prévu avant l'assemblée générale annuelle, un sondage Google Forms pour lequel il ne restera plus qu'à inscrire les noms des personnes se présentant en élection et mettre le questionnaire en ligne. Voir [le modèle](#) à votre disposition et son [tutoriel de formation](#), pour savoir comment l'administrer.

Il existe bien d'autres solutions disponibles sur internet dont [Survey Monkey](#), [Simple Sondage](#), [Poll Everywhere](#), toutes payantes.

2.4.2 Recours à un scrutateur

Parce que tout le monde n'est pas à l'aise avec l'informatique (tant au niveau des organisateurs que des participants à une A.G.A.), recourir à une personne pour endosser le rôle de scrutateur pourrait simplifier la démarche. Pour les personnes qui assistent en présentiel, une boîte de vote comme à l'habitude est suffisante, et pour ceux qui participent à distance, le scrutateur peut, au moyen de son téléphone cellulaire, réceptionner les votes par texto ou téléphone. Ce scrutateur doit être adopté par l'assemblée et se verra attribuer un mandat de confidentialité pour garantir le vote secret. Néanmoins, cela implique d'avoir une liste des membres à jour au niveau des numéros de téléphone, afin qu'il puisse être attesté que le vote reçu par texto du numéro 819-123-4567 correspond bien à celui d'un membre présent lors de l'A.G.A., afin d'écarter tout risque de fraude. Cela dit, puisque le scrutateur sera désigné par l'assemblée, son numéro de cellulaire sera communiqué seulement au moment du vote. Les risques qu'une personne extérieure à l'assemblée puisse lui envoyer un texto de vote sont donc très limités.

2.5 LES BESOINS HUMAINS

Même pour une personne très à l'aise avec la technologie, il serait illusoire de vouloir lui confier à la fois l'animation proprement dite de l'assemblée générale annuelle, en plus de la gestion des participants sur la plateforme en ligne. Ainsi, pour votre assemblée générale annuelle, prévoyez :

- une personne qui va l'animer;
- une personne pour gérer les messages des participants dans le clavardage, ceux qui lèvent la main pour intervenir, couper les micros si les participants ne l'ont pas fait par eux-mêmes pour éviter les bruits parasites, etc. Cette personne doit être disponible tout le long de la rencontre et même davantage, notamment pour s'assurer du bon fonctionnement des appareils de chacun des participants;
- Une personne qui va diffuser le PowerPoint et animer cette partie de la présentation (prévoir une télécommande pour faire défiler, de façon autonome, les diapositives au moment opportun);
- Une personne qui prendra les notes en vue du procès-verbal de l'assemblée.

Importance du nom et statut

Pour l'A.G.A., il est capital que chaque participant indique son nom et son statut selon un protocole que vous aurez défini d'avance. Par exemple : **CA-Ginette Gagnon** (pour désigner un administrateur dont le poste n'est pas mis en élection), **MS - Denis Loranger** (pour Membre sympathisant), etc. *Source: RSLQ (Regroupement sport et loisirs du Québec)*

2.6 LES BESOINS EN FORMATION

Parmi les participants, tous ne seront pas forcément habitués aux rencontres en ligne, peu importe la plateforme que vous choisirez. Certains ne seront pas familiers du tout avec l'informatique tout court. Dans la mesure du possible, invitez ces personnes à se joindre à l'assemblée générale annuelle mais en présentiel. Cela sera plus confortable pour elle, comme pour vous.

Car diriger une personne vers une plateforme et la familiariser avec, est une chose, mais partir de zéro, parce que la personne n'a aucune compétence en informatique serait beaucoup trop vous demander, à vous comme au participant. Si la personne ne peut venir en présentiel, demandez-lui de trouver une personne/un organisme d'éducation populaire pour l'accompagner dans cette démarche.

Pour tous les autres participants qui souhaitent se joindre à l'assemblée générale annuelle en ligne, l'idéal serait de remettre un document clair et synthétique pour guider la personne. Ce document devrait contenir :

- Le lien vers la rencontre;
- Comment inscrire son nom sur la plateforme et son statut (voir encadré.);
- Comment se reconnecter en cas de déconnexion;
- Un numéro de téléphone à contacter en cas de problème technique.

Ce document devrait être accompagné d'un autre, qui lui, montrerait étape par étape, comment se connecter à la plateforme ainsi que les fonctions principales : lever la main, clavarder, ouvrir/couper son micro et sa caméra. Tout ceci devrait être illustré par des captures d'écran à chaque étape. Un exemple de tutoriel [ici](#), bien que beaucoup trop long, mais qui permet de voir l'importance des capture-écrans pour la compréhension.

Si l'interface varie grandement entre un ordinateur et un cellulaire ou une tablette, il serait intéressant de faire une procédure spécifique à chaque média et d'envoyer uniquement celle qui convient à la personne, pour éviter qu'elle se sente perdue.

Dans un monde idéal, organisez un test avant le jour de l'assemblée générale annuelle avec chacun des participants. N'y voyez pas une activité chronophage mais au contraire, une occasion de faire une activité avec vos membres. Gardons en tête l'importance vitale des contacts sociaux en ces temps de distanciation sociale!

Toujours dans les besoins en formation, ne ratez pas les conseils pratiques du COSME pour une visioconférence réussie (disponible en annexe A).

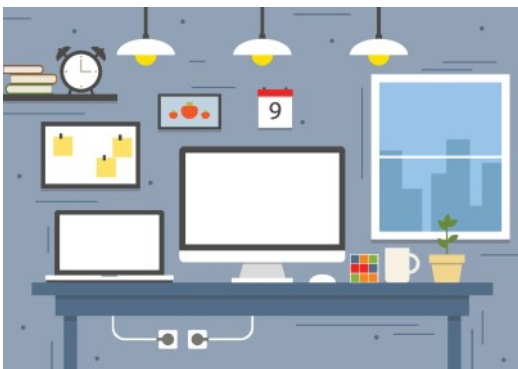


2.7 LES BESOINS MATÉRIELS

2.7.1 Les documents

D'ordinaire, il est prévu une copie papier du rapport d'activités incluant les états financiers pour chaque participant. Si votre assemblée générale annuelle a lieu uniquement en mode virtuel, vous pourriez soit fournir, par la poste, une copie papier de ces documents ou une copie électronique, juste avant la rencontre. En mode hybride, décidez de la façon de procéder, tout en pensant que tout le monde n'est pas équipé d'une imprimante ou l'utilise à d'autres fins que celle d'imprimer un rapport d'activités comportant beaucoup de pages...

La difficulté avec un envoi par la poste est que les documents doivent être prêts au moins une semaine à l'avance. Et nous savons tous qu'ils sont parfois imprimés en catastrophe la veille voire le jour même... C'est donc un délai important à prévoir.



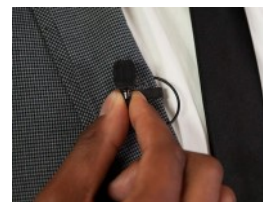
2.7.2 Le matériel informatique

Vous aurez vraisemblablement besoin de deux ordinateurs portables :

- un pour diffuser le PowerPoint de la rencontre,
- l'autre réservé à la personne en charge de l'animation de la plateforme pour s'assurer que l'image est correcte, valider les messages et autres éléments des participants à distance.

Si vous vous questionnez quant à l'achat d'une *webcam full HD*, nous vous suggérons d'y réfléchir. Si la caméra doit vous être utile une seule fois par année, la louer serait sûrement une meilleure idée. Vous pourriez aussi louer une salle de réunion assez grande pour la distanciation physique des participants en présentiel mais également équipée d'une caméra, d'un système de son et d'un vidéoprojecteur. Mais interrogez-vous, avant tout, sur la nécessité de tout ceci : nous avons tous regardés des centaines de films avant l'arrivée de la HD (haute définition) sans en être incommodés. Pour une assemblée générale annuelle, la qualité de l'image n'est pas l'élément le plus essentiel.

La personne qui anime l'assemblée et celle qui supervise les participations en ligne doivent être proches (dans la limite du 2 mètres.... Ou port d'un masque par la personne à la technique en ligne), afin que le son de sa voix se rende bien dans le micro de l'ordinateur. Ou bien louez un micro cravate, avec une extension de fil, pour y parvenir.



Même chose pour les personnes en ligne : l'ordinateur devrait être connecté à des haut-parleurs qui permettront à tout le monde dans l'assemblée en présentiel, de les entendre.

2.7.3 Le temps

Nous l'avons évoqué lors de différents aspects, l'utilisation du virtuel nécessite davantage de temps:

- Un temps de formation - rédiger la procédure de connexion et son tutoriel illustré, puis idéalement, faire un sorte de répétition générale;
- Un temps pour l'envoi des documents au format papier;
- un temps de vérification - lorsque les participants se connectent un à un à la plateforme, le jour J—nom et statut correctement renseignés, micro coupé, etc. Il faudra donc exiger des participants à distance qu'ils soient présents assez longtemps avant le début de l'assemblée pour régler tous les ennuis techniques qui pourraient survenir.
- un temps lors de l'assemblée proprement dite, car des gestes très spontanés comme lever la main et prendre la parole sont beaucoup moins spontanés en ligne : bien souvent la personne oublie que son micro est coupé, perd du temps à le chercher dans la plateforme et finalement, prend la parole. Ceci est sans compter la latence : le temps qui s'écoule entre le moment où la personne commence à parler et où ce son nous parvient. Il fonctionne évidemment aussi à l'inverse : les participants en ligne reçoivent les paroles de l'animateur quelques secondes après qu'il les ait prononcées.

2.8 UNE AUTRE SOLUTION : LA CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE

Les options citées précédemment se limitaient essentiellement au cas de figure d'une assemblée générale annuelle en mode totalement virtuel ou hybride (présentiel et virtuel). Il n'est cependant pas toujours nécessaire d'avoir recours à de la vidéoconférence. Une audioconférence (par téléphone) est parfois suffisante.

Nos recherches à ce sujet nous ont mené à [Soconference](#). Il s'agit d'un service gratuit de réunion par téléphone. Les participants n'ont qu'un numéro de téléphone à composer, puis un numéro d'accès. L'appel est facturé au coût d'un appel local, non surtaxé. L'organisateur de la réunion devra quant à lui créer un compte gratuit en ligne, récupérer le code d'accès qui lui sera attribué et le partager avec l'heure et la date de la réunion, aux participants souhaités.

L'entreprise précise qu'elle offre gratuitement ses services afin de se faire connaître. À l'avenir, des options payantes seront proposées. Nous n'avons pas testé ce service, mais il nous a semblé intéressant de vous le partager. Nous serons heureux de recueillir vos retours d'expériences si vous décidiez de l'utiliser afin d'en faire profiter le plus grand nombre, lors de mises à jour du présent fascicule.

Conclusion

Nous voici arrivé au terme de ce 2e fascicule du guide *Et ça repart!* Nous vous rappelons que le ROBSM 04-17 peut animer votre assemblée générale annuelle comme à chaque année. N'hésitez pas à nous contacter!

La prochaine parution sera consacrée à l'accueil du public (membres ou non, de votre organisme), toujours dans le respect des directives de santé publique. Nous reviendrons également sur la collaboration à distance au sein de l'équipe de travail. Afin de vous inspirer en attendant sa diffusion, nous vous partageons une image de Denise Bolduc, facilitatrice graphique, généreusement mise à disposition sur [son site internet](http://son.site.internet).



Annexe A

extrait du guide ***Télétravail et outils collaboratifs*** du COSME

OUTILS COLLABORATIFS

Le télétravail exige de **l'équipement** (téléphones, ordinateurs, etc.) ainsi que des logiciels. Outre les outils informatiques habituels, l'utilisation de deux types d'applications sont nécessaires : un pour **communiquer en visioconférence** et l'autre pour **partager des dossiers**.

Les équipements

Le télétravail exige des équipements adéquats et un accès internet performant (ce qui peut ne pas être évident pour les travailleurs en milieu rural). Plusieurs organismes n'ont pas les ressources informatiques pour répondre aux besoins particuliers de télétravail. Peut-être que le fond d'urgence sera en mesure de vous aider à procéder à certains achats.

D'ici là, [l'OPEQ](#) est un organisme sans but lucratif qui offre des équipements informatiques à bas prix. Grâce son [programme](#), il peut rendre des équipements disponibles à faibles coûts.

Et pourquoi pas faire un appel à tous dans votre réseau. Peut-être que des équipements désuets pour les uns feront le bonheur des autres !

D'autre part, [TechSoup](#) est un organisme qui fait des dons de ressources logicielles et technologiques pour les organismes de bienfaisances et les organismes sans but lucratifs.

Pour une visioconférence réussie

Quel que soit le logiciel utilisé :

- Soyez visible grâce à un bon éclairage naturel ou à une lampe bien orientée (évitiez d'avoir une fenêtre derrière vous). C'est dommage de voir des taches noires plutôt que des visages ;
- Ayez un micro et des écouteurs, le son ambiant de votre ordinateur est désagréable ;
- En groupe, coupez votre micro si vous ne parlez pas ;
- Surélevez votre ordinateur portable : vous aurez meilleure mine !
- Soyez attentif à la confidentialité des échanges lorsque vous travaillez à partir de la maison ;
- Convoquez les visioconférences en dehors des heures pile pour éviter la surcharge des réseaux (par exemple 10 h 10 au lieu de 10 h).

Bibliographie

- [Conseil d'administration et assemblée générale annuelle à l'heure de la distanciation sociale](#), Regroupement sport et loisirs du Québec, avril 2020.
- *Formation Gouvernance*, ROBSM 04-17.
- [Boîte à outils partie 1 - Télétravail et outils collaboratifs](#), COSME, avril 2020.
- [Participation à distance à une rencontre \(assemblée\) d'un conseil d'administration d'un OBNL](#), Centre St-Pierre, décembre 2019.
- [Résumé post-webinaire «La gouvernance démocratique en temps de crise»](#), CSMO-ÉSAC, avril 2020.

Crédits photographiques

- Image de couverture : Drew Rae, [Pexels](#)
- Icones au fil des pages : [Noun Project](#), © Adrian Coquet, © Aybige
- Illustrations pages 6, 7, 9, 11 et 13 : © [Vecteezy](#)



Et ça repart!

3 – accueil du public

Quelques mots sur le ROBSM 04-17

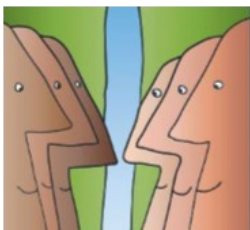
Le Regroupement des organismes de base en santé mentale (ROBSM 04-17) a été créé en décembre 1986 afin de réunir les organismes communautaires impliqués en santé mentale des régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Aujourd'hui, le ROBSM regroupe plus de 30 organismes membres.

NOTRE VISION

Par et pour ses membres, permettre à la population d'avoir accès à une gamme variée de services communautaires et alternatifs en santé mentale en s'appuyant sur le développement des compétences et l'appropriation du pouvoir des personnes aidées.

NOTRE MISSION

Regrouper, représenter, promouvoir et développer les organismes en santé mentale des régions 04-17.



Regroupement des organismes de base en santé mentale des régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec (ROBSM 04-17)

INTRODUCTION

Déjà un **3^e fascicule pour le guide *Et ça repart!***, et il s'agit probablement du document le plus attendu. Le **1^{er} fascicule** a posé les bases de la relance des organismes communautaires suite au confinement, en faisant le point sur **les directives de santé publique** qui s'appliquaient à votre réalité. Celles-ci ont **évolué**, nous le verrons dans les pages qui suivent. Le **2^e fascicule** a tenté de répondre à vos inquiétudes quant à **l'organisation d'une assemblée générale annuelle à distance ou en mode hybride** (simultanément en mode présentiel, et à distance).

Dans cet opus, nous nous arrêterons sur les modalités qui s'offrent à vous pour **recommencer à accueillir du public**, ou à continuer à le faire, pour ceux qui n'avaient connu aucun arrêt de leurs activités (ressources en hébergement, centre de prévention du suicide, etc.). Pour ces derniers, voyez ce document comme une invitation à **prendre le temps de réfléchir à ce que vous avez déjà instauré, ce qui gagnerait à être maintenu ou modifié**. D'autre part, tous auront constaté que **les demandes de services de santé mentale ont augmenté** avec la situation sanitaire mondiale. Parmi le public déjà existant, l'intensité et l'étendue des besoins peuvent avoir augmenté. Mais il existe aussi **une nouvelle clientèle, avec des besoins peut être plus légers mais qui demandent à être répondus**, malgré une équipe de travail qui n'a pas connu d'expansion.

Nous prendrons le temps également de **réfléchir à la notion de travail d'équipe dans un contexte où parfois les employés ne se côtoient plus physiquement**, et plus largement au **sentiment d'appartenance** et au **besoin de sens**, que nous recherchons tous dans notre travail. Ce 3^e fascicule marquera également **la fin des adaptations majeures à mettre en place** en raison de la pandémie. Mais il signifiera aussi **le début d'une période d'endurance** : aucun de nous ne peut prédire combien de temps ces adaptations devront rester en place. Et puisqu'un retour en confinement ne peut être écarté, sachez qu'un 4^e et dernier fascicule sera dédié à la création d'un plan de contingence, pour parer autant que possible, à toutes éventualités futures.



Table des matières

1 Directives de santé publique : faisons le point	79
1.1 LE PORT DU MASQUE	79
[En résumé]	81
1.2 VISITES DANS LES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT ET MILIEUX DE RÉADAPTATION	81
1.3 PERSONNES PROCHES AIDANTES ET VISITEURS DANS LES MILIEUX DE VIE	82
1.3.1 Reconnaissance de la contribution des personnes proches aidantes	82
1.3.2 À quoi s'attendre	83
1.3.3 Assurer la sécurité de tous	83
1.3.4 Hygiène des mains	83
1.3.5 Utilisation des équipements de protection individuelle (ÉPI)	84
1.3.6 Procédure d'habillage et de déshabillage pour les protections	84
1.3.7 Personnes proches aidantes et visiteurs	84
1.4 SERVICES OFFERTS AUX ENFANTS ET AUX ADOLESCENTS	86
1.5 RESTER INFORMÉS	87
NOUS VOUS AVONS ENTENDU!	88
AIDE –MÉMOIRE : PORT DES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE	89
AIDE –MÉMOIRE : QUESTIONNAIRE DES SYMPTÔMES DE LA COVID-19 - EMPLOYÉS	90
AIDE –MÉMOIRE : QUESTIONNAIRE DES SYMPTÔMES DE LA COVID-19 - VISITEURS	91
 2 Quels services offrir et comment?	 92
2.1 UN CONTEXTE EXIGEANT	92
2.2.1 Les impacts psychologiques de la pandémie	92
2.2.2 Intensité des besoins, besoins nouveaux	92
2.2.3 Une équipe de travail affectée	92
2.2 LES ÉCUEILS À ÉVITER	92
2.2.1 Un marathon et non, une course de vitesse	92
2.2.2 Le syndrome du sauveur face à la détresse humaine	92
2.3 CONSOLIDER L'EXISTANT	93
2.3.1 Renforcer le tissu communautaire	93
2.3.2 Agir en amont	93
2.3.3 Galvaniser les ressources	94

2.4 REPENSER LES SERVICES	94
2.4.1 Sonder les besoins de la clientèle existante	94
2.4.2 Faire connaissance avec la nouvelle clientèle.....	94
2.4.3 Réinventer l'existant	95
L'apport du numérique	95
Miser sur l'extérieur, tant que c'est possible!.....	95
À domicile.....	96
Apprendre à observer les activités en terme de réponse à des besoins	96
Distances dans le temps et dans l'espace	96
Garder le contact à distance	97

3| Humain, avant tout 98

Performance Bienveillance	98
3.1 PRÉVOIR LES FAILLES.....	98
3.2 OFFRIR UN LIEU ET UN MOMENT DE CONNEXION AUX AUTRES	99
3.3 CÉLBRER LES VICTOIRES	100

Bibliographie 102

Crédits iconographiques 103

ON REPREND NOS ACTIVITÉS ON CONTINUE DE SE PROTÉGER !

L'ensemble des secteurs d'activités sont réouverts

À L'EXCEPTION DE :



Camps de vacances
réguliers avec séjour



Combats en
contexte sportif

Entreprises, commerces et loisirs

- ✓ Les entreprises et commerces peuvent reprendre leurs activités partout au Québec **EN FAVORISANT LE TÉLÉTRAVAIL LORSQUE POSSIBLE.**

Milieus de vie et établissements

- ✓ Visites autorisées dans les centres hospitaliers et dans les milieux de vie pour personnes âgées et vulnérables qui ne présentent pas d'éclosion.

Généralités — Rassemblements, auditoires et assistances



2 mètres de distance
pour les personnes
n'habitant pas à
la même adresse.



Les lieux extérieurs
doivent être favorisés.



Les personnes résidant à une même adresse peuvent constituer une « bulle » et conserver une distanciation physique inférieure à 2 mètres.
La distanciation de 2 mètres avec les autres demeure toutefois en vigueur.

Rassemblements dans un lieu PRIVÉ



Maximum de 10 personnes issues
d'un maximum de 3 ménages.

Auditoires et assistances dans un lieu PUBLIC

DANS LES LIEUX PUBLICS INTÉRIEURS

Une limite de **250 personnes** s'applique aux lieux ou activités suivants :

- Salles d'audiences publiques;
- Salles de cinéma;
- Salles de spectacle;
- Salles louées y compris les salles communautaires;
- Lieux de culte;
- Assistance à une production ou d'un tournage audiovisuel intérieur;
- Assistance à une captation de spectacle intérieur;
- Assistance à un entraînement ou un événement sportif amateur intérieur.

EXCEPTION

La distance de 1,5 mètre entre les personnes peut s'appliquer dans les lieux suivants :

- Salles d'audiences publiques;
- Salles de cinéma;
- Salles de spectacle;
- Salles de cours en formation générale aux adultes, en formation professionnelle et salles de cours collégiales et universitaires.

DANS LES LIEUX PUBLICS EXTÉRIEURS

Une limite de **250 personnes** s'applique aux événements et aux festivals de nature sociale, commerciale, religieuse, culturelle, sportive, de loisir, de divertissement ou de même nature.

Les organisateurs doivent s'assurer que la capacité du site **permet le maintien d'une distance de 2 mètres** entre les personnes n'habitant pas à la même adresse.

EXCEPTION

La limite de 250 personnes ne concerne pas les personnes qui demeurent dans leur voiture, les manifestations pacifiques et les événements qui se déroulent sur des sites distincts.

DANS LES MILIEUX ÉDUCATIFS

• SERVICES DE GARDE ET MATERNELLES 4 ET 5 ANS

Aucune distanciation physique ne sera requise entre les enfants et le personnel éducateur.



• PRÉSCOLAIRE, PRIMAIRE ET SECONDAIRE

Aucune distanciation physique ne sera requise entre les élèves faisant partie d'un même groupe-classe stable. Une distance de 1 mètre devra être maintenue entre les élèves des différentes classes qui circulent dans les aires communes, incluant les corridors.



Le port du couvre-visage est obligatoire pour les élèves de la **5^e année du primaire jusqu'à la fin du secondaire** lors des déplacements hors des salles de classe et dans les aires communes de l'école en présence d'autres d'élèves n'appartenant pas à leur groupe-classe et dans les transports scolaires et publics.

• FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES ET FORMATION PROFESSIONNELLE

La distanciation de 2 mètres devra être respectée en tout temps. Les élèves devront porter un couvre-visage, sauf lorsqu'ils sont assis dans une salle de classe et qu'ils sont à 1,5 mètre de distance.

1 Directives de santé publique, faisons le point

Les directives de santé publiques ont déjà été traitées dans le 1^{er} fascicule. Néanmoins, certaines modifications importantes se sont ajoutées au fil des semaines, dont le port du masque, qui ne substitue pas à la distanciation sociale de 2 mètres.

Mais avant de traiter ce point, nous vous rappelons l'importance de **respecter scrupuleusement chacune de ces directives**. Les réseaux sociaux, entre autres, permettent à chacun d'exprimer son point de vue sur les directives de santé publique, et sur l'existence même d'une pandémie. Mais ceci uniquement à un niveau personnel.

Quelle que soit votre opinion sur le sujet, elle ne peut et ne doit pas transparaître dans l'application et le respect des directives à un niveau personnel et donc *a fortiori*, dans votre pratique professionnelle. **Les organismes communautaires étant quasi exclusivement financés par le gouvernement, ils se doivent d'être des modèles exemplaires aux yeux de la population, dans l'application des directives de santé publique.**

1.1 LE PORT DU MASQUE



La section suivante est un extrait du document [Port du masque ou du couvre-visage dans les lieux publics en contexte de la pandémie COVID-19](#), Gouvernement du Québec, dernière mise à jour 14 août 2020.



« Le port du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche est obligatoire dans les transports en commun (autobus, métro, traversiers, taxis, services de voiturage, etc.) pour les personnes de 10 ans et plus.

Le port du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche est aussi obligatoire dans les lieux publics fermés ou partiellement couverts pour les personnes de 10 ans et plus. Cette obligation, sauf exception, s'appliquera aux lieux suivants : (...) un lieu où sont offerts des services municipaux ou gouvernementaux, (...) un lieu où sont offerts des activités ou des services de nature culturelle ou de divertissement (ex. : cinéma, salle de spectacles, etc.), une salle de location ou un autre lieu utilisé pour accueillir des événements, comme des congrès et des conférences, un lieu où sont pratiquées des activités sportives ou récréatives, un restaurant ou un bar, une aire commune, incluant un ascenseur (...).

↓ Suite de l'affiche de gauche, qui est normalement au format légal — vous pouvez [la télécharger ici](#) ↓

IMPORTANT : Les consignes sanitaires doivent être respectées en tout temps.



Toussez dans votre coude



Lavez vos mains



Gardez vos distances



Couvrez votre visage

Pour les personnes de 10 ans et plus, le port du couvre-visage est obligatoire dans les transports en commun et dans la plupart des lieux publics fermés ou partiellement couverts.



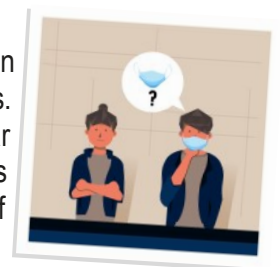

Le port du masque ou du couvre-visage est également obligatoire pour accéder à un hall d'entrée, une aire d'accueil ou un ascenseur d'un immeuble autre qu'un immeuble d'habitation ou pour y circuler.

Le port d'une visière ne pourra pas remplacer le masque ou le couvre-visage dans les endroits où celui-ci est obligatoire.

Les personnes qui se trouvent dans les situations suivantes ne sont pas visées par l'obligation de porter un masque ou un couvre-visage :

- les enfants de moins de 10 ans. Toutefois, le port du masque ou du couvre-visage est recommandé pour les enfants de 2 à 9 ans. Il est non recommandé pour ceux de moins de 2 ans;
- les personnes dont la condition médicale particulière empêche le port du masque ou du couvre-visage :
- les personnes qui sont incapables de le mettre ou de le retirer par elles-mêmes en raison d'une incapacité physique,
- les personnes qui présentent une déformation faciale,
- les personnes qui, en raison d'un trouble cognitif, une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme, un problème de toxicomanie ou un problème de santé mentale sévère, ne sont pas en mesure de comprendre l'obligation ou pour lesquelles le port du masque ou du couvre-visage entraîne une désorganisation ou une détresse significative,
- les personnes qui présentent une affection cutanée sévère au niveau du visage ou des oreilles qui est aggravée significativement en raison du port du masque ou du couvre-visage.
- les personnes qui reçoivent un soin, bénéficient d'un service ou pratiquent une activité physique ou une autre activité qui nécessite de l'enlever. Dans ces cas, elles peuvent retirer leur masque ou leur couvre-visage pour la durée de ce soin, de ce service ou de cette activité seulement;
- les personnes qui retirent leur masque ou leur couvre-visage momentanément, à des fins d'identification;
- **les personnes qui travaillent ou qui exercent leur profession dans un lieu qui accueille le public dans la mesure où il est fermé ou partiellement couvert et qu'il ne s'agit pas d'une unité d'hébergement, sauf lorsqu'elles se trouvent dans le hall d'entrée, une aire d'accueil ou un ascenseur d'un immeuble autre qu'un immeuble d'habitation. Ces personnes demeurent cependant soumises aux règles spécifiques qui leur sont applicables en matière de santé et de sécurité du travail;**
- les personnes qui sont assises et respectent la distanciation prévue pour les lieux suivants (elles doivent remettre leur masque ou leur couvre-visage lors de leurs déplacements dans ces lieux) :
 - dans les salles de classe d'un établissement d'enseignement,
 - dans un lieu où sont offerts des activités ou des services de nature culturelle ou de divertissement,
 - dans un restaurant, une aire de restauration ou un bar,
 - dans un autre lieu fermé ou partiellement couvert qui accueille le public où les personnes peuvent être assises.

Il est recommandé que les personnes exemptées de porter un masque ou un couvre-visage en raison d'une condition de santé évitent, autant que possible, les endroits où ils sont obligatoires. Leur accès à des lieux où le couvre-visage est obligatoire ne doit toutefois pas être limité par une tierce personne. Si elles fréquentent ces endroits, il est recommandé que les personnes exemptées respectent strictement la distanciation physique de 2 mètres avec les autres, sauf avec leur accompagnateur, s'il y a lieu.



Par ailleurs, les personnes souffrant d'une condition chronique, incluant les maladies cardiovasculaires et les maladies pulmonaires, ne font pas partie des personnes exemptées de porter le masque ou le couvre-visage.

Lorsque cela est possible, ces personnes devraient privilégier l'utilisation du masque de procédure puisqu'il offre une meilleure protection contre le virus.

Dans tous les autres lieux publics qui ne sont pas visés par l'obligation de porter un masque ou un couvre-visage mais où la distanciation physique de 2 mètres n'est pas possible, le port du masque ou du couvre-visage demeure fortement recommandé.

Le port du masque ou du couvre-visage doit obligatoirement s'accompagner des autres mesures de protection, comme l'application des mesures d'hygiène. »

[En résumé]

- **Le port du masque ou couvre-visage (couvrant le nez et la bouche) est obligatoire dans tous les lieux publics fermés ou partiellement couverts dont les organismes communautaires, sauf dans les RTF, puisqu'il s'agit d'un lieu privé.**
- **Dans les lieux publics fermés, le masque ou couvre-visage peut être retiré lors la personne se trouve assise à plus de 2 mètres d'autres personnes, Pour tout déplacement, le masque/couvre-visage devra être revêtu à nouveau.**
- **À l'extérieur, dans la limite de 250 personnes, vous pouvez vous réunir, en vous assurant toutefois que le lieu extérieur choisi permet de conserver une distance de 2 mètres entre chaque personne.**
- **LE PORT DU MASQUE NE REMPLACE PAS**
 - **Le respect de l'hygiène des mains,**
 - **La distanciation sociale de 2 mètres.**

1.2 VISITES DANS LES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT ET MILIEUX DE RÉADAPTATION



La section suivante est un extrait du document [*Mesures pour les milieux en déficience physique, déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et réadaptation physique en contexte de COVID-19*](#), Gouvernement du Québec, mis à jour le 18 août 2020.



« Depuis le 18 juin 2020, les personnes ayant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme et qui sont hébergées dans les milieux suivants :

- ressources intermédiaires et de type familial;
- résidences à assistance continue;
- internats et foyers de groupe;
- autres milieux d'hébergement concernés;
- milieux de réadaptation.

sont autorisées, selon certaines conditions et certaines mesures spécifiques, à effectuer :

- des sorties pour aller à l'école;
- des sorties pour aller travailler dans les secteurs autorisés par le gouvernement du Québec;
- des sorties à l'extérieur à proximité du milieu (supervisées ou non), selon la condition de la personne;
- des congés temporaires dans le milieu familial ou autre milieu désigné dans le plan d'intervention de la personne, avec ou sans nuitée.



Lorsque des besoins importants de services de soutien à domicile sont nécessaires au congé temporaire, l'établissement de santé et de services sociaux peut refuser la sortie de la personne dans l'intérêt de sa sécurité.

Les visites d'un membre de la famille ou d'un proche sont maintenues à condition que cette personne comprenne les risques associés et s'engage à respecter les consignes recommandées par les autorités de santé publique et celles déterminées par les responsables des milieux de vie.

Lorsque les visites, les sorties ou les congés ne peuvent pas être autorisés, d'autres moyens de socialisation à distance seront proposés pour maintenir un contact entre la personne et ses proches.

La reprise des activités de jour, des stages et des plateaux de travail dans les secteurs où la reprise a été autorisée par le gouvernement du Québec est aussi permise, de façon graduelle, et selon la capacité de l'établissement de santé et des services sociaux et des ressources en place.

1.3 PERSONNES PROCHES AIDANTES ET VISITEURS DANS LES MILIEUX DE VIE EN CONTEXTE DE COVID-19



La section suivante est un extrait du document [*Personnes proches aidantes et visiteurs dans les milieux de vie en contexte de COVID-19*](#), Gouvernement du Québec, mis à jour le 26 juin 2020.



« Mot du Dr David Lussier

(...)

1.3.1 Reconnaissance de la contribution des personnes proches aidantes (vidéo)

Dans un milieu de vie où vivent des personnes âgées et des personnes vulnérables, une personne proche aidante qui apporte une aide, un soutien significatif, notamment moral, et du réconfort joue un rôle essentiel, autant pour la personne y résidant que pour l'équipe de soins ou le personnel.

Ce rôle est encore plus important dans une période comme celle que nous vivons présentement. Il est important de reconnaître leur apport considérable, leur l'expérience et leurs savoirs. Ils doivent être considérés dans le cadre d'une approche basée sur le partenariat.

C'est pourquoi il est maintenant temps d'accueillir les personnes proches qui apportent une aide ou un soutien significatifs.

1.3.2 À quoi s'attendre

Il est fort possible que le milieu que vous avez connu avant la pandémie de COVID-19 ait changé considérablement depuis votre dernière visite. Les milieux où résident des personnes infectées par la COVID-19 pourraient avoir été séparés en diverses zones. Une zone « chaude » ou « rouge » regroupe les personnes infectées, alors qu'une zone « froide » ou « verte » regroupe celles qui ne sont pas infectées. Il y a parfois une zone « tiède » ou « jaune », pour les personnes à risque d'être infectées, ou qui reviennent d'une hospitalisation, par exemple. Les précautions pourraient être différentes selon les zones où se trouve la personne visitée.



Comprendre les [zones de confinement dans les milieux de vie](#) (...)

1.3.3 Assurer la sécurité de tous

Dans un contexte de pandémie de la COVID-19, le soutien des personnes proches aidantes et la présence des visiteurs doit être sécuritaire pour tous. Les risques associés à ce soutien et aux visites sont multiples. Une personne proche aidante atteinte de la COVID-19 ou un visiteur, sans le savoir, peut la transmettre à son proche, à d'autres personnes du milieu de vie ou au personnel. Les conséquences pour les personnes dans le milieu de vie peuvent être très graves.

Pour ce faire, lors de votre arrivée dans le milieu de vie, vous serez accueilli par une personne qui vous renseignera sur les consignes à suivre et vous accompagnera, le cas échéant. Pour toutes vos questions ou inquiétudes, vous pourrez vous référer aux personnes qui vous auront accueilli.

Vous devez respecter les mesures d'hygiène et de protection suivantes :

- l'hygiène des mains;
- l'utilisation des équipements de protection individuelle (ÉPI);

1.3.4 Hygiène des mains

Le lavage des mains, avec la distanciation physique de 2 mètres, est la meilleure façon de prévenir la transmission de la COVID-19. Il faudra donc vous laver les mains dès votre arrivée, plusieurs fois durant votre visite, ainsi qu'à votre départ.

Vidéos pour l'hygiène des mains : [avec du savon et de l'eau](#) ou [avec une solution hydroalcoolique](#).

1.3.5 Utilisation des équipements de protection individuelle (ÉPI)

Portez un masque de procédure dès l'entrée dans le CHSLD, la RI-RTF ou la RPA et pendant toute la durée de la visite. Le masque de procédure est un équipement d'usage unique et ne peut être utilisé pour une visite subséquente.

Utilisez les ÉPI de manière adéquate selon la condition du résident :

- Utilisez des ÉPI complets qui incluent une blouse, des gants et une protection oculaire si la personne visitée est infectée par la COVID-19 ou est sur une unité où se trouvent des personnes infectées. Sauf pour le masque de procédure, les ÉPI doivent être enlevés avant de sortir de la zone « chaude »;
- Utilisez un masque de procédure si vous avez accès à un résident non infecté et sans symptômes de la COVID-19.

Vous devrez porter le masque de procédure durant toute votre visite, en évitant de toucher le masque ou votre visage, et le retirer seulement à votre départ.

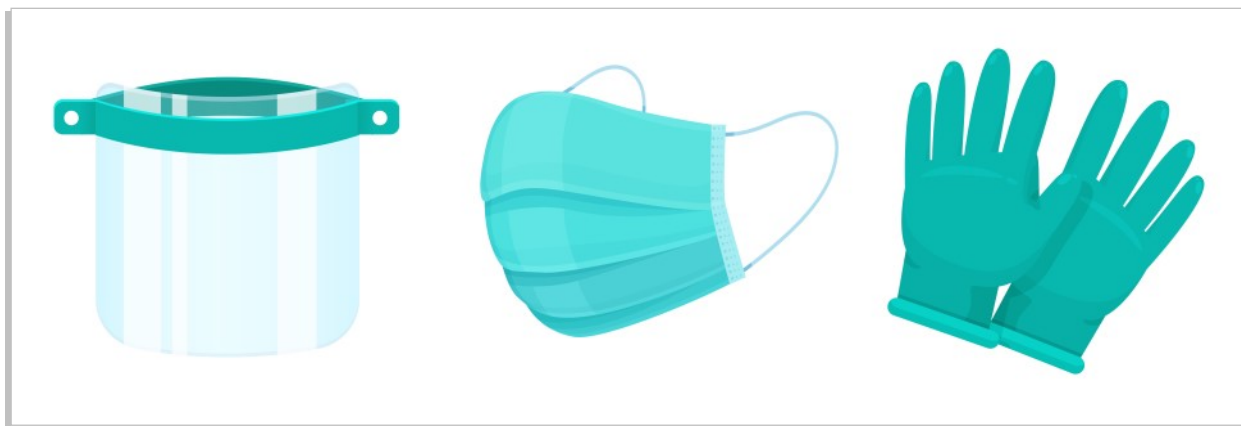
Consultez le document [Comment mettre un masque](#) pour en savoir comment le porter correctement.

Si vous portez un ÉPI complet (qui incluent une blouse, des gants et une protection oculaire), suivez très attentivement les consignes pour le mettre et l'enlever afin d'éviter de vous contaminer. Ceci vous sera enseigné à votre arrivée. Vous pourriez être supervisé pour mettre et pour enlever certains équipements de protection individuelle.

1.3.6 Procédure d'habillage et de déshabillage pour les protections gouttelettes contact avec protection oculaire

Voir la [vidéo](#).

(...)



1.3.7 Personnes proches aidantes qui apportent une aide et un soutien significatifs et visiteurs

Les personnes proches aidantes qui sont autorisées dans les CHSLD, RI-RTF (programme SAPA) ou RPA qui sont en éclosion ou non, sont les personnes proches aidantes qui offrent ou souhaitent offrir une aide et un soutien significatifs pour répondre à des besoins et contribuer à l'intégrité et au bien-être d'un proche. L'aide et le soutien apportés peuvent concerner :

- l'accompagnement pour les repas;

- la surveillance et la vigilance relativement à l'état général;
- le soutien à diverses activités de la routine quotidienne ou de nature récréative;
- l'aide à la marche;
- le soutien sur le plan moral ou de réconfort.

Le soutien est considéré significatif s'il est offert de façon régulière, pour répondre à des besoins et contribuer à l'intégrité et au bien-être d'un proche.

Les visiteurs sont autorisés uniquement dans les CHSLD, RI-RTF (programme SAPA) ou RPA sans éclosion de COVID-19. Les visiteurs sont toutes les personnes qui souhaitent visiter la personne dans le milieu de vie et qui ne répondent pas aux critères pour être identifiées comme une personne proche aidante.

Plus d'une personne proche aidante ou d'un visiteur peut être autorisé auprès d'une même personne en milieu de vie :

- En CHSLD : au maximum deux personnes peuvent visiter ou soutenir une seule personne à la fois en respectant la règle du 2 mètres. Cette consigne doit être respectée en tout temps, sans exception en CHSLD surtout si deux résidents demeurent dans la même chambre.
- En RI-RTF (programme SAPA) de 10 places et moins : un maximum de 10 personnes provenant de trois ménages différents pour l'ensemble du milieu de vie peuvent rendre visite aux usagers, et ce, en respectant une distanciation physique de 2 mètres.
- En RI de plus de 10 places : un maximum de deux personnes provenant d'un seul ménage peut rendre visite à un usager, et ce, en respectant une distanciation physique de 2 mètres.
- En RPA : un maximum de 10 personnes provenant de trois ménages différents peut rendre visite à un usager, et ce, en respectant une distanciation physique de 2 mètres.



En respectant les modalités de visites usuelles et certaines particularités du milieu de vie, les personnes proches aidantes et les visiteurs doivent pouvoir déterminer eux-mêmes la durée, le moment et la fréquence des visites. Cependant, une heure d'arrivée et de sortie peut vous être attribuée afin d'éviter au maximum les contacts avec d'autres personnes.

Si vous vous rendez dans un milieu où il y a des personnes atteintes de la COVID 19, il y a un risque pour vous de l'attraper, malgré toutes les précautions que vous prendrez. Si vous êtes une personne à risque en raison de votre âge ou d'une condition médicale, il pourrait être préférable de ne pas y aller.

Un gestionnaire ou une personne désignée sont identifiés au sein des CHSLD, des RI-RTF (programme SAPA) et des RPA afin de répondre vos questions et vos insatisfactions liées à l'interprétation et à l'application des directives ministérielles. Informez-vous auprès du milieu de vie pour savoir qui est ce gestionnaire ou cette personne désignée. Si des insatisfactions persistaient, il vous sera proposé de faire appel au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Soyez assuré que toute la démarche se fera avec tact, délicatesse et impartialité. »

1.4 SERVICES OFFERTS AUX ENFANTS ET AUX ADOLESCENTS

À notre connaissance, il n'existe pas de document spécifique pour les services offerts à destination de la jeunesse dans les organismes communautaires. Voici ce que nous dit [l'INSPQ sur le travail en service de garde](#) :

« Toutes les travailleuses en contact direct avec les enfants ou d'autres adultes plus de 15 minutes cumulatives par jour doivent porter un masque de procédure médical de qualité et une protection oculaire (lunette de protection ou visière).

(...) Pour plus de précision, il est possible de retirer le masque et la protection oculaire à l'extérieur lors de la surveillance du groupe qui joue à plus de deux mètres ou encore, à la lecture d'une histoire où les enfants sont assis à plus de deux mètres de l'éducatrice.

S'il y a réutilisation du même masque par la même travailleuse :

- Jeter si visiblement souillé, endommagé ou difficulté à respirer (les masques de procédure sont efficaces tant qu'ils sont secs. Ceux-ci doivent être changés dès qu'ils deviennent humides ou souillés);
- Plier le masque de façon à ce que l'extérieur du masque soit replié sur lui-même et le placer dans un sac de papier ou un contenant non hermétique.



Les lunettes sous prescriptions ne constituent pas une protection oculaire.

(...)

Il est important de réconforter les enfants qui pleurent, qui sont tristes et/ou anxieux, et il faut souvent les tenir dans les bras. Lorsque les travailleuses doivent laver, nourrir, tenir dans leurs bras ou bercer de très jeunes enfants :

- Porter les cheveux longs attachés;
- Se laver les mains, le cou et tout endroit touché par les sécrétions de l'enfant; (...)

Après le quart de travail, retirer les vêtements et les disposer dans un sac de plastique ou de tissu.

- Laver les vêtements portés au travail après chaque journée, conformément aux instructions du fabricant en utilisant le réglage d'eau le plus chaud approprié pour ces articles et le détergent habituel.
- Éviter de secouer les vêtements souillés.
- Ceux-ci n'ont pas à être lavés séparément des autres vêtements.
- S'assurer d'un séchage adéquat.

1.5 RESTER INFORMÉ

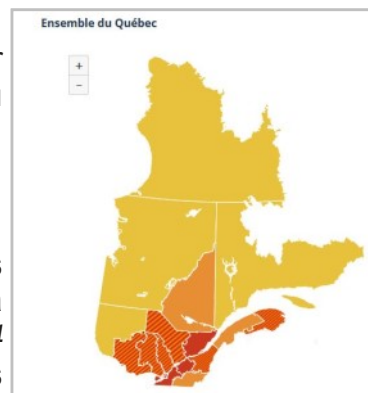
Plus que jamais, il est capital de rester informés des changements de directives de santé publiques, liés à l'évolution de la situation sanitaire mondiale, mais surtout ses répercussions au niveau local. Pour cela, le gouvernement provincial du Québec a mis en place un fonctionnement par région ou zone géographique et par paliers.

Ces informations sont accessibles en tout temps à l'adresse :

 <http://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/systeme-alertes-regionales-et-intervention-graduelle/cartes-paliers-alerte-covid-19-par-region/> 

On y trouve une carte semblable à la capture d'écran ci-contre. Un simple clic sur votre région va vous diriger automatiquement, plus bas dans la page, au niveau des mesures en vigueur dans votre région. Vous y apprendrez à quel palier (vert, jaune, orange ou rouge) est situé le territoire couvert par votre organisme.

Pour savoir quelles sont les directives qui s'appliquent à chaque palier, il vous suffit de cliquer sur le lien « Palier x » pour être automatiquement dirigé vers la page qui lui est consacrée. Exemples ci-dessous : les textes *Palier 3* et *Palier 4* sont en bleu, ce sont des liens cliquables (sur le site web du gouvernement, pas dans la capture d'écran ci-dessous).



Mauricie

 [Palier 3 – Alerte, mesures en vigueur](#)

Exceptions :

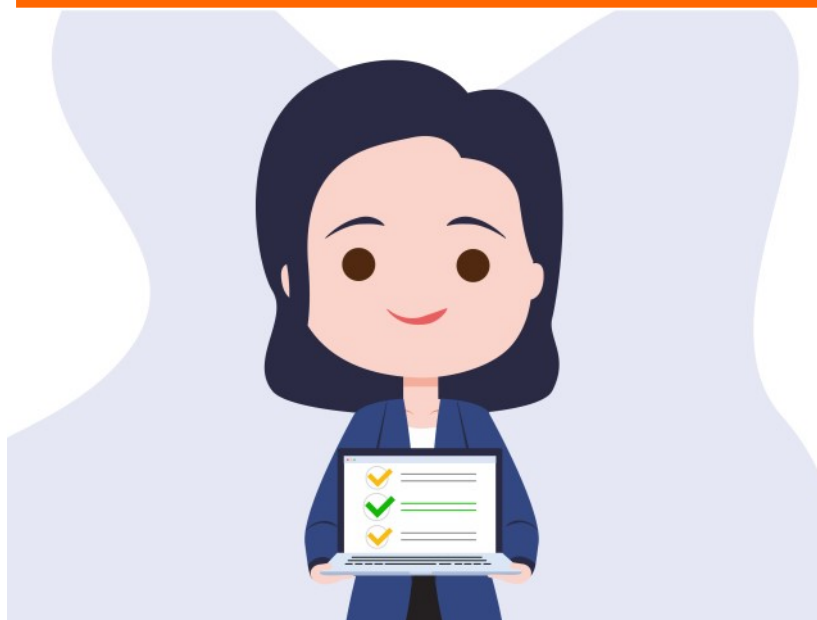
 [Palier 4 – Alerte maximale, mesures en vigueur pour les territoires suivants :](#)

– Ville de Trois-Rivières

Pour la ville de Trois-Rivières, la plupart des mesures entreront en vigueur le dimanche 11 octobre, notamment la fermeture des restaurants et des bars. Toutefois, certaines mesures, telles que celles concernant les milieux scolaire et sportif, entreront en vigueur le mercredi 14 octobre.

Une simple visite une fois par semaine sur cette page internet vous permettra d'être informés des directives à appliquer. Bien sûr, écouter les bulletins de nouvelles à la radio ou la télévision est également un autre moyen de s'assurer d'avoir les dernières informations sur le sujet, avec la lecture du journal. Restez prudents quant aux informations véhiculées sur les réseaux sociaux, beaucoup de fausses nouvelles circulent. Prenez le temps d'aller vérifier la véracité des propos sur le site Internet d'un média réputé fiable, avant d'en croire le contenu et surtout, de le partager. Nous avons tous un rôle à jouer pour tenter de conserver des informations le plus véridiques possibles sur les réseaux sociaux.

NOUS VOUS AVONS ENTENDU!



À la lecture des deux premiers fascicules, nous avons reçus plusieurs suggestions ou commentaires et notamment **une demande pour avoir une liste avec des cases à cocher** pour savoir que telles étapes avaient été atteintes et celles qui restaient à valider.

Devant l'avalanche de nouvelles directives à suivre dans une situation inusitée, nos lecteurs se retrouvent rapidement submergés par un flot d'informations. En revanche, produire ce guide demande aussi beaucoup d'efforts et demande surtout de respecter un délai de rédaction acceptable pour délivrer l'information aux organismes membres du ROBSM 04-17 au bon moment.

Par chance, nous sommes plusieurs dans la province à produire des documents apparentés au nôtre. Et c'est la raison pour laquelle nous partageons une large bibliographie à la fin de chaque fascicule, afin de vous permettre d'explorer d'autres documents, d'autres méthodes pour présenter l'information (rédigée comme un rapport dans notre cas, sous forme de tableau menant à un plan d'action pour d'autres, etc.).

Deux documents ont particulièrement retenus notre attention :

- [Guide de déconfinement pour la reprise des activités dans le milieu communautaire](#), rédigé par la Corporation de développement communautaire de Longueuil, mis à jour le 20 août 2020.
- [Aide-mémoire pour la reprise graduelle des activités de groupe : directives à l'intention des intervenants, bénévoles et usagers](#), rédigé par le CIUSSS Mauricie et Centre-du-Québec, daté du 28 août 2020.

Ces deux documents nous semblent répondre à la demande d'une liste de cases à cocher. Toutefois, si nous avons mal compris votre besoin, n'hésitez pas à nous contacter : info@robsm.org. Nous tenterons de vous venir en aide plus adéquatement.

Les 3 prochaines pages sont des aide-mémoires, à imprimer et afficher afin de pouvoir s'y référer facilement.

AIDE-MÉMOIRE

[Port des équipements de protection individuelle]



Travail à moins de deux mètres

Pour les tâches où il est impossible de maintenir une distance minimale de deux mètres avec quiconque pour plus de 15 minutes cumulées sur un même quart de travail, des adaptations doivent être apportées :

Distanciation impossible avec la clientèle

- Le port du masque de procédure médical de qualité(*) et d'une protection oculaire (lunettes de protection protégeant le côté des yeux ou visière) sont recommandés.
- Si un client est un cas confirmé ou suspecté de COVID-19 ou s'il présente des symptômes énumérés dans le tableau suivant et que la distance minimale de deux mètres ne peut absolument pas être maintenue avec cette personne (peu importe la durée), le travailleur doit porter :
 - Un masque de procédure médical de qualité, une protection oculaire (lunettes de protection protégeant le côté des yeux ou visière), un survêtement (sarrau) et des gants.

Distanciation impossible avec les collègues

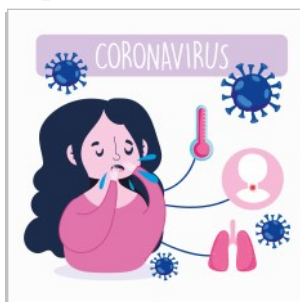
- Le port du masque de procédure médical de qualité(*) seul est permis si tous les collègues à moins de deux mètres portent également le même type de masque. Autrement, le travailleur doit ajouter une protection oculaire.

(*) Idéalement, des masques avec tests de conformité (ASTM) doivent être privilégiés. Pour les détails sur les normes de qualité et pour les critères permettant d'aider l'employeur à choisir les bons masques en situation de pénuries réelles ou appréhendées : voir le document du comité sur les infections nosocomiales du Québec et le document sur le choix des masques de procédure.

Source : [INSPQ](#)

AIDE-MÉMOIRE

[Questionnaire des symptômes de la COVID-19 - employés]



Un seul des symptômes suivants justifie un retrait immédiat du travail	
Avez-vous la sensation d'être fiévreux, d'avoir des frissons comme lors d'une grippe, ou une fièvre mesurée avec une température prise par la bouche égale ou supérieure à 38 °C (100,4 °F)?	☐ Oui ☐ Non
Avez-vous de la toux récente ou empirée depuis peu?	☐ Oui ☐ Non
Avez-vous de la difficulté à respirer ou êtes-vous essoufflé?	☐ Oui ☐ Non
Avez-vous une perte soudaine de l'odorat ou du goût?	☐ Oui ☐ Non

Une réponse « Oui » à au moins deux des trois questions suivantes (A-B-C) justifie un retrait immédiat du travail	
A Avez-vous un ou plusieurs des symptômes généraux suivants? ▶ Fatigue intense inhabituelle sans raison évidente ▶ Douleurs musculaires ou courbatures inhabituelles sans raison évidente ▶ Mal de tête inhabituel ▶ Perte d'appétit	☐ Oui ☐ Non
B Avez-vous eu des nausées, des vomissements ou de la diarrhée dans les 12 dernières heures?	☐ Oui ☐ Non
C Avez-vous un mal de gorge sans autre cause évidente?	☐ Oui ☐ Non

EXPLICATIONS
Fièvre : ▶ Une fièvre intermittente, c'est-à-dire, qui part et revient, répond également à ce critère. Une mesure unique de la température égale ou supérieure à 38 °C prise à la bouche répond également à ce critère.¹
De la toux : ▶ De rares personnes, par exemple les fumeurs chroniques, peuvent présenter de la toux sur une base régulière. Une toux habituelle ne répond pas à ce critère, mais toute modification de la toux, par exemple son augmentation en fréquence ou l'apparition de crachats, répond à ce critère.
De la difficulté à respirer : ▶ Certaines personnes, par exemple les asthmatiques, peuvent avoir des raisons propres à leur condition et non liées à la COVID-19 qui expliquent leurs difficultés à respirer. Toute difficulté à respirer autre que celles qui ont des causes évidentes autres répond à ce critère.
Perte soudaine de l'odorat ou du goût : ▶ Une perte d'odorat sans congestion nasale avec ou sans perte du goût répond à ce critère qu'elle soit isolée ou combinée à d'autres symptômes.

La lecture des explications complémentaires (dont la façon d'administrer ce questionnaire) est fortement suggérée. Vous retrouverez [ce tableau et ses autres recommandations ici](#).

AIDE-MÉMOIRE

[Questionnaire des symptômes de la COVID-19 - visiteurs]



Triage de la clientèle symptomatique à l'accueil

- Vérifier si les personnes ont des symptômes en se basant sur le tableau ci-dessous.

Symptômes de COVID-19

Si vous avez les symptômes suivants, appeler le 1 877 644-4545 :

1 symptôme parmi ceux-ci	OU	2 symptômes parmi ceux-ci
Apparition ou aggravation d'une toux		Un symptôme général (douleurs musculaires, mal de tête, fatigue intense ou perte importante de l'appétit)
Fièvre (température de 38 °C et plus, par la bouche)		Mal de gorge
Difficulté respiratoire		Diarrhée
Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte du goût		

- Si un client commence à ressentir des symptômes sur les lieux de travail :
 - Lui faire porter un masque de procédure et l'isoler dans un local prévu à cette fin;
 - Appeler le 1 877 644-4545 pour obtenir des consignes;
 - La personne symptomatique devra consulter le [Guide autosoins](#) pour plus de détails. Laisser une copie du guide papier dans le local d'isolement.
- Les travailleurs ayant été en contact avec la personne symptomatique doivent procéder à une autosurveillance de leurs symptômes en attendant les consignes de la santé publique et appeler le 1 877 644-4545 s'ils développent des symptômes

Source : [INSPQ](#)

À consulter également :

- [Consignes à suivre pour la personne de retour d'un pays étranger - Coronavirus \(COVID-19\)](#)
- [Consignes à suivre pour la personne malade en attente d'un test ou du résultat d'un test pour la COVID-19](#)
- [Consignes à suivre pour la personne atteinte de la COVID-19 en isolement à la maison](#)
- [Consignes à suivre pour la personne identifiée comme contact d'un cas confirmé de la COVID-19](#)

2 | Quels services offrir et comment?

2.1 UN CONTEXTE EXIGEANT

2.1.1 Les impacts psychologiques de la pandémie actuelle

La pandémie actuelle affecte considérablement notre mode de vie et notre fonctionnement quotidien, en nous forçant à constamment s'adapter à de nouvelles directives, de nouvelles façons de procéder, dans toutes les sphères (ou presque) de nos vies. Cette situation stressante a un impact sur notre sentiment de contrôle et le pouvoir d'agir, notre capacité à prendre soin de nous-mêmes, de nos clientèles, de nos employés et sur le bien-être individuel et collectif ([Haesebaert et al., 2020](#); [Walton et al., 2020](#); [Zhang et al., 2020](#)).

2.1.2 Intensité des besoins, besoins nouveaux

Par conséquent, au sein de votre public habituel, les besoins d'aide se sont peut-être déjà intensifiés. Comment répondre à ses besoins grandissants? Également, parmi la population qui ne fréquentait pas encore vos services, une partie d'entre elle expérimente une détresse psychologique significative, au point de ne pouvoir ignorer le besoin de recourir à des services d'aide.

2.1.3 Une équipe de travail affectée

Sur un autre plan, vous-mêmes, votre équipe de travail et le conseil d'administration, êtes éprouvés par cette situation inédite. En langage parlé : vous n'êtes probablement pas à votre 100%. Il n'y a aucune critique ou jugement dans ces propos. Il s'agit d'un simple constat, mais d'un constat à prendre en considération. Car les services que vous proposerez doivent être à la mesure de ce que vous êtes capables d'offrir, et pas au-delà.

2.2 LES ÉCUEILS À ÉVITER

2.2.1 Un marathon et non, une course de vitesse

Personne ne sait combien de temps durera la situation actuelle, si un 2^e confinement serait à prévoir, quelles directives vont être prises au fil du temps, etc. L'utilisation de nos forces devrait donc être en conséquence de ces incertitudes. L'adage populaire « qui veut aller loin, ménage sa monture » devrait être inscrit en fond d'écran de nos ordinateurs de travail.



2.2.2 Le syndrome du sauveur face à la détresse humaine

Le milieu communautaire est en contact permanent avec la population, et se situe donc en première ligne de tous les besoins de celle-ci. Passés maîtres dans l'art de la débrouillardise, les organismes communautaires sont habitués à fonctionner avec peu de moyens, pour tenter d'aider le plus grand nombre possible de personnes. C'est une qualité indéniable, mais attention de ne pas surdimensionner les services ou l'intensité de ceux-ci.

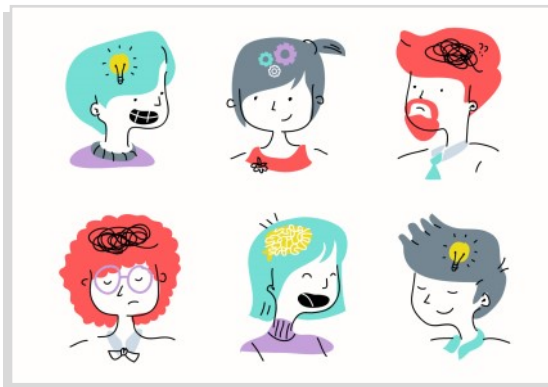
Nous vous rappelons que votre équipe de travail, sauf exception, ne s'est pas étoffée au cours des derniers mois. Si vous aviez pu rendre service à un plus grand nombre de personnes avant le confinement, vous l'auriez fait. Donc, avec un personnel déjà éprouvé, il ne serait pas raisonnable de chercher à offrir plus de services qu'avant, ni même autant, avec la même qualité de services. Et ce, même si les besoins de la population en santé mentale sont grandissants.

La majorité des travailleurs du milieu communautaire partage un trait de personnalité : l'incapacité à supporter l'injustice, à rester impassible et inactif face à la souffrance. Malheureusement, nous risquons d'y être confrontés au cours des prochains mois, et cela viendra gruger notre énergie, voire notre joie de vivre et le besoin de sens dans nos actions. Savoir ceci peut nous permettre de reconnaître la situation lorsqu'elle se présentera et d'agir en conséquence. Car, est-t-il besoin de le mentionner, épuiser l'équipe de travail à vouloir répondre parfaitement à tous les besoins n'est pas une option souhaitable.

2.3 CONSOLIDER L'EXISTANT

2.3.1 Renforcer le tissu communautaire

Nous l'avons déjà mentionné dans le 1^{er} fascicule, votre organisme n'est pas seul pour aider la population en demande de services. Miser sur les synergies possibles entre organismes communautaires *a priori* très différents peut être judicieux. Certaines vieilles rancunes existent peut-être avec certains d'entre eux. Mais ne pas répondre aux besoins de la population par orgueil mal placé reviendrait à nier la raison d'être de votre organisme. Le temps est à l'entraide, pas aux querelles.



Par synergies, il faut entendre complémentarité : l'organisme *x* offre des cafés-rencontres en petits groupes, est-ce que l'un de vos membres souffrant particulièrement d'isolement social pourrait y participer? À l'inverse, il manque toujours un ou deux participants pour partir telle activité, pourquoi ne pas élargir l'invitation à d'autres organismes?

Cela étant dit, restez cohérents avec votre mission : il ne s'agit pas d'ouvrir à tous les publics sans limitations (exemple : limiter à un maximum de 1 ou 2 autres participants extérieurs à l'organisme, par activité). Restez également cohérents avec les besoins de la population : rien ne sert d'ouvrir à un plus large public... si ce public n'est pas intéressé par vos services/activités.

2.3.2 Agir en amont

Consolider l'existant, c'est aussi prévenir une détérioration de la situation. Ignorer cet aspect aujourd'hui pourrait conduire à avoir des regrets demain. Être vigilant quant à la bonne santé de l'équipe de travail, c'est agir en prévention. Vigilance ne signifie pas de devenir intrusif dans la vie privée de vos employés, ni leur dire quoi faire. Simplement guetter des signes de fatigue, adresser un mot gentil et surtout, montrer l'exemple : parler des moments de détente que vous vous accordez, confier qu'une discussion avec un ami vous a fait le plus grand bien, etc. Communiquer sur vos erreurs est tout aussi constructif : vous démontrez votre côté humain, donc faillible. Et vous ne donnerez pas l'impression d'être l'incarnation parfaite (et donc inatteignable) de toutes les bonnes pratiques en matière de santé mentale.

La prévention s'adresse aussi à la population générale de votre territoire. Par exemple, partager sur la Page Facebook de votre organisme des vidéos de promotion de la santé mentale positive peut suffire à renseigner certaines personnes qui ignoraient comment prévenir l'apparition de troubles de santé mentale, même transitoires et réversibles. Nul besoin de dégager un budget de production vidéo : il existe de nombreuses ressources sur le sujet. Si les résultats de votre moteur de recherche internet sont décevants, investiguez du côté des sites Web des associations de santé mentale provinciales ou fédérales : vous y trouverez forcément des vidéos intéressantes à partager.

2.3.3 Galvaniser ses ressources

Toute situation inédite nous pose face à des défis nouveaux. Certains peuvent être relevés sans trop de difficultés. D'autres embûches nécessiteront en revanche l'acquisition de nouveaux savoirs ou le développement de nouvelles compétences. Beaucoup confèrent : vos équipes sont-elles à la hauteur? Avec les plateformes de communication virtuelle les plus répandues?



Regardez également du côté de votre site Internet/votre Page Facebook/votre dépliant d'information. Les informations sont-elles à jour? Sont-elles toujours pertinentes? Gagnez-elles? Chaque information correctement communiquée sur ces supports sera autant de temps que vous ne passerez pas, à répétition, au téléphone ou par courriel, à transmettre cette information.

site Internet/votre Page Facebook/ informations sont-elles à jour? Sont-elles toujours pertinentes? Gagnez-elles? Chaque information correctement communiquée sur ces supports

Toutes ces tâches (formations, retravailler le contenu de vos communications) peuvent être effectuées en télétravail. C'est peut être le moment idéal pour les accomplir. N'hésitez pas à faire part de vos besoins spécifiques en formation au ROBSM 04-17 : nous tâcherons de bâtir une offre de formation adaptée à vos besoins.

2.4 REPENSER LES SERVICES

2.4.1 Sonder les besoins de la clientèle existante

Voici [un exemple de sondage « papier »](#) qui a été créé par l'organisme Le Tremplin à Drummondville (groupe d'entraide et centre de jour), sur une idée de Maxime Déziel-Gervais de L'Avenue Libre. Ce document nous semble une belle source d'inspiration, car celui-ci cherche à la fois à savoir l'état de santé actuel des membres, et à la fois quelles seraient les types d'activités qui répondraient le mieux à leurs besoins, tout en respectant les directives de santé publique.

2.4.2 Faire connaissance avec la nouvelle clientèle

Tel que déjà évoqué, le confinement, et plus largement la pandémie COVID-19, a généré un accroissement de la détresse psychologique dans l'ensemble de la population, et probablement dans toute la frange de population en contact prolongé avec du public, depuis les premiers cas de contamination.

Dans cette nouvelle clientèle, on trouve notamment des personnes avec des manifestations cliniques plus légères peut-être que dans votre clientèle habituelle. Peut-être que de simples vidéos sur comment prendre soin de sa santé mentale serait suffisantes (voir 2.3.2 Agir en amont). L'idée ici est de répondre au mieux aux besoins

généraux, afin de limiter les interventions individuelles, consommatrices de temps et d'énergie. Rappelez-vous que vous ne pourrez peut-être pas répondre à toutes les demandes qui vous seront adressées.

Soyez conscients également que si vous offrez de nouveaux services, vous allez attirer une nouvelle clientèle, en répondant à ses besoins. Mais si la situation revient « à la normale », ces besoins risquent de ne pas diminuer pour autant : qui n'aurait pas besoin d'un organisme auprès duquel aller chercher de l'aide et des services pour entretenir une bonne santé mentale quand le quotidien se fait trop lourd à porter?

2.4.3 Réinventer l'existant

L'apport du numérique

Nous ne répèterons pas ici les suggestions d'activités déjà proposées en pages 24 à 26 du 2e afin de faire émerger de nouvelles idées/façons de procéder. Songez à tout ce que le numérique ou l'informatique peut vous apporter. Vous organisiez des conférences? Transformez-les en webinaires (vidéos en direct sur Facebook ou YouTube) durant lesquels les spectateurs vont pouvoir poser leurs questions. Ou faites-en des vidéos à regarder seul, ou en groupe, chez soi. Une caméra intégrée à un ordinateur et une connexion internet sont les seuls outils dont vous aurez besoin. Si vos participants n'ont pas tous accès à internet ou un ordinateur, en revanche, ils ont tous une télévision et bien souvent un lecteur DVD : gravez des DVD avec vos vidéos!

Miser sur l'extérieur, tant que c'est possible!

Les directives de santé publique sont beaucoup plus permissives dans un environnement extérieur. Exploitez ce nouveau lieu, tant que la saison le permet. Vous pourrez à la fois travailler l'entraide entre les pairs et le sentiment d'appartenance... tout en marchant dans un parc ou dans des rues calmes dotées de large trottoir. Qui sait si vous ne découvrirez pas que tel membre est un fin connaisseur des champignons, telle autre une passionnée d'ornithologie?



Vous offriez des séances de relaxation? Offrez-les dans un parc, remis à la semaine suivante en cas de pluie. Si vous êtes mal à l'aise, sous le regard des passants, de parler face à des gens qui ont les yeux fermés, vous pouvez vous enregistrer au préalable et faire jouer l'enregistrement.

Dans votre public, plusieurs personnes peuvent rencontrer des difficultés à se déplacer. Donnez rendez-vous sur un banc, sur les marches d'une église (en dehors des heures de célébration, naturellement), ou tout autre idée qui vous semblera adaptée. Toutes vos activités n'ont pas à respecter les contraintes de chacun. Par exemple, si une activité rejoint tous vos membres sauf deux, organisez quand même l'activité... tout en vous assurant d'en présenter une autre qui réponde aux besoins des deux participants écartés.

À domicile

Rien ne vous empêche de vous déplacer au domicile de vos membres, si vous avez leur accord. Et cela vous évitera des mesures de désinfection à appliquer entre chaque rendez-vous au bureau. Rien n'interdit non plus qu'un membre accueille à son domicile, un intervenant de votre organisme mais aussi d'autres membres, dans la limite de 3 ménages différents (vous incluant).

Les cafés et restaurants ont été touchés de plein fouet par le confinement. Pourquoi ne pas les encourager en donnant rendez-vous à un ou plusieurs membres dans un café? Attention toutefois de vous assurer que le lieu pourra permettre la confidentialité des échanges.



Pour les 3 points qui précèdent (numérique, extérieur, à domicile), gardez en tête que certaines personnes également ne voudront pas être vues en public avec un intervenant d'un organisme en santé mentale, ni que leur nom apparaisse dans un événement Facebook public en lien avec la santé mentale.

Apprendre à observer les activités en terme de réponse à des besoins

Quand vous organisez un atelier de gestion des émotions, à quels besoins répondez-vous? Votre objectif pédagogique est d'outiller les participants en regard de leurs émotions (les identifier, les accueillir, etc.). Mais puisque cet atelier a lieu en groupe, vous répondez aux besoins d'échange sociaux, vous utilisez l'entraide et la motivation par les pairs et vous préconisez l'autonomisation des participants.

Ainsi, si vous transformez un atelier de gestion des émotions qui avait lieu auparavant en présentiel et en groupe, en atelier individuel, vous remplirez le même objectif pédagogique, mais vous ne comblerez pas le besoin de motivation et d'entraide par les pairs avec cette activité. La nouvelle façon d'organiser des activités ne doit pas nécessairement répondre à tous les besoins auxquels elle répondait par le passé, mais soyez conscients que si l'entraide et la motivation par les pairs est désormais absente de toutes vos activités, vos membres risquent d'éprouver un manque. De même, privées de ce moteur puissant, vos activités risquent de pas susciter autant d'enthousiasme que par le passé.

Distances dans le temps et dans l'espace

Puisque nous sommes limités à un nombre de personnes en intérieur en même temps, il est néanmoins possible d'y être nombreux, en fonctionnant en petits groupes successifs. Imaginons que vous organisiez un groupe d'entraide de 12 personnes avant le confinement. Désormais, vos locaux ne vous permettent pas d'accueillir plus de 6 personnes à la fois. Vous pourriez organiser un groupe d'entraide en deux sous-groupes, et utiliser un tableau pour consigner les réponses intéressantes des deux sous-groupes. Le 2^e sous-groupe bénéficiera d'emblée des idées laissées par le 1^{er} sous-groupe. Celui-ci pourra consulter les autres idées amenées par le 2^e sous-groupe lors du groupe d'entraide suivant.

Pour la distance dans l'espace, tout le monde sait déjà qu'on peut utiliser les outils numériques pour communiquer et collaborer à distance. Mais il est possible d'allier les deux : distance dans le temps et l'espace, en mettant à disposition un document partagé dans Google Drive par exemple. Cela peut être utile pour collecter des astuces de vos membres, afin de privilégier l'entraide par les pairs.

Imaginons que vous voudriez avoir les stratégies utilisées par vos membres pour prendre soin de leur santé mentale en contexte de pandémie, vous pourriez créer un document texte, partagé dans votre espace Drive, avec des thèmes en-dessous desquels chacun viendra inscrire ses suggestions, au moment qui lui conviendra. Le document restera accessible aux personnes qui ont reçu le lien.

Le fait d'aboutir à un document écrit auquel chacun aura contribué et que chacun pourra conserver vient amener une toute autre saveur que lors de la simple participation à un atelier en groupe à l'oral. C'est typiquement de ce genre de bénéfices que nous évoquons lorsque nous exprimons l'idée de saisir les opportunités offertes par la crise sanitaire actuelle. Si nous peinons à les voir dans un premier temps, cela est compréhensible : nous devons nous adapter à une situation que nous n'avons pas choisie et qui évolue, en prime. Il est donc logique que les irritants dominent dans notre perception de la situation. Mais au fil du temps, prenons le temps de les identifier et de les nommer.

Garder le contact à distance



Le texte qui suit est extrait de la page « [Personnes proches aidantes et visiteurs dans les milieux de vie en contexte de COVID-19](#) » du Gouvernement du Québec. Bien qu'il s'adresse aux proches aidants et visiteurs, certaines idées sont applicables aux organismes communautaires pour communiquer avec leur public.



« Distanciation physique ne signifie pas isolement social. Pour rester en contact avec vos proches, nous vous proposons de miser sur des stratégies de socialisation à distance. Il ne faut pas minimiser les effets positifs de la socialisation à distance puisque le maintien de vos relations sociales a un impact positif sur votre santé et celle de la personne que vous aidez. Voici quelques trucs pour vous rapprocher de vos proches, malgré le contexte de distanciation physique et de limitation des visites :

- Gardez et même augmentez les communications avec vos proches. Utilisez les divers moyens disponibles :
 - téléphones;
 - vidéos;
 - textos;
 - réseaux sociaux;
 - applications numériques (Whatsapp, Skype, etc.);
 - messages vocaux ou vidéos préenregistrés;
 - lettres;
 - cartes postales;
 - photos numériques.
- Planifiez des communications régulières avec vos proches pour créer une routine rassurante.
- Clarifiez vos préférences communicationnelles et celles de vos proches concernant les moyens de communication et la fréquence à privilégier.
- Osez être créatifs et trouvez des moyens de socialisation à distance originaux et qui vous conviennent (ex : dessins, bricolage, montage photo, lecture à distance, rendez-vous pour se saluer du balcon et de la rue, souper en tête à tête par Skype).
- Devenez branchés et voyez cette période de confinement comme une belle occasion d'apprendre à utiliser davantage les possibilités qu'offre la technologie et n'hésitez pas à demander de l'aide à votre entourage pour apprendre à les utiliser. »

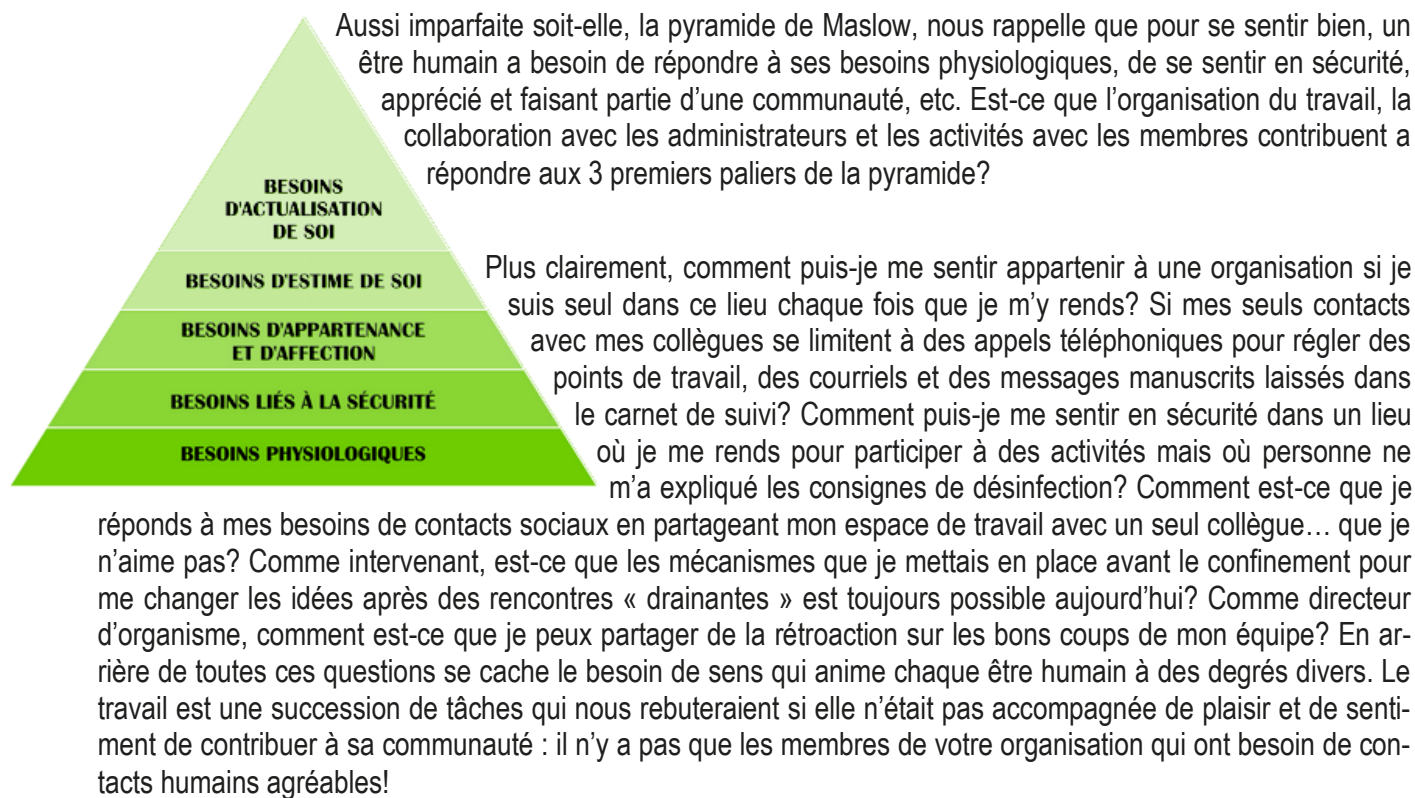


3 | Humain, avant tout

Nous avons décidé de consacrer un chapitre entier à cet élément-clé et pourtant, si souvent oublié : nous sommes, avant tout, des humains. Toutes les personnes qui participent à la rédaction du présent document et celles qui le lisent sont des êtres humains, donc des personnes faillibles, imparfaites, aussi professionnelles soient-elles.

Performance Bienveillance

Nous avons tous à cœur d'être de bons professionnels et d'évoluer dans une équipe tout aussi professionnelle. Nous voulons le meilleur pour nos membres, une belle collaboration avec les administrateurs et les partenaires. Il est normal de rêver de perfection et il est louable de vouloir tendre vers celle-ci. Mais nous rappelons que nous sommes tous, à des degrés divers, affectés par la situation inusitée et son lot d'incertitudes que nous traversons présentement. Les meilleures directives de santé publique et l'organisation la plus parfaite de vos activités ne pourront prendre totalement en compte le facteur humain. Remplaçons la quête de performance par le souhait d'être bienveillant.



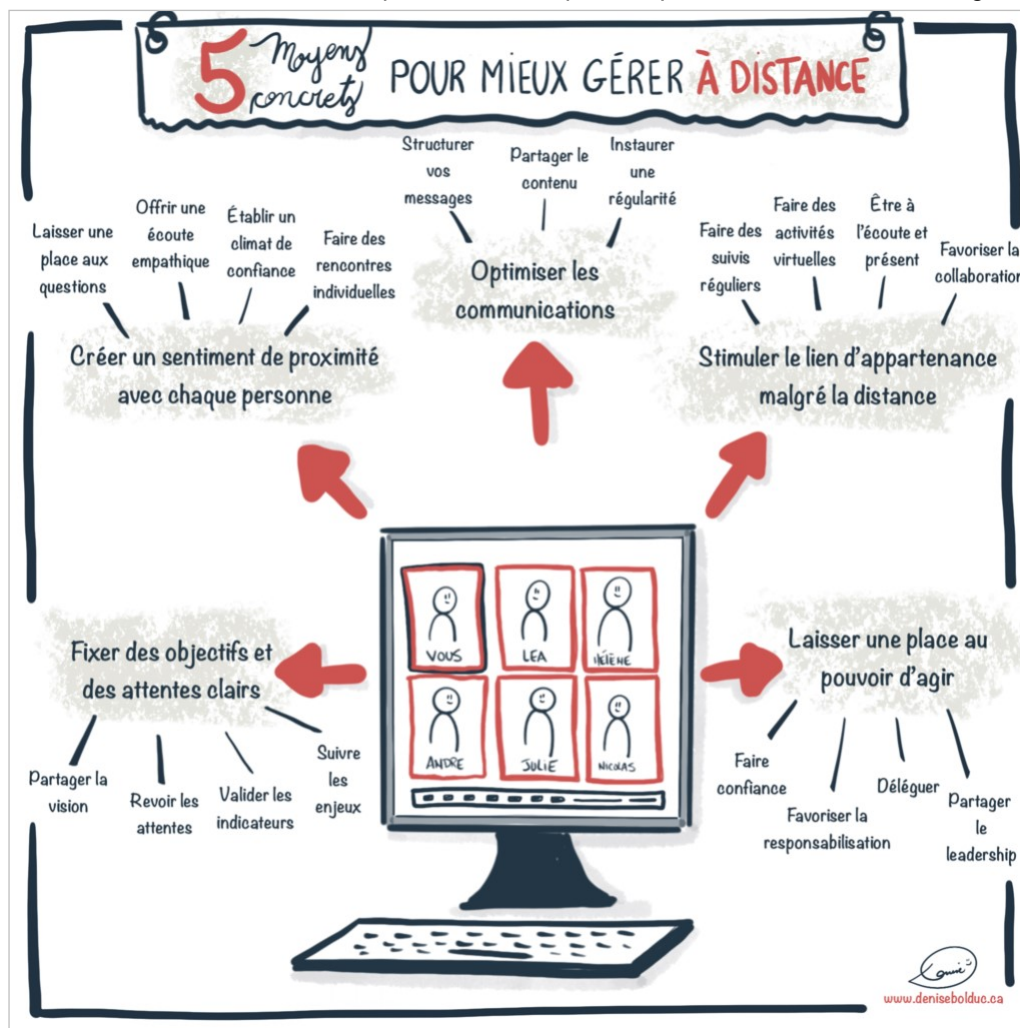
3.1 PRÉVOIR LES FAILLES

Plutôt que de se demander si l'équipe de travail va tenir le coup, pourquoi ne pas envisager que ce ne sera pas le cas, tout le temps ni à 100%? Il n'est pas question de s'amuser à se faire peur. Nous voulons au contraire, être préparé si cette éventualité venait à se produire. En ayant un plan B, un plan C et un plan D pour ce genre d'éventualités, c'est votre esprit que vous allez libérer d'une quantité non négligeable de charge mentale. Naturellement, vous mettrez à profit l'exercice pour essayer de prévenir l'apparition de telles éventualités.

Plutôt que d'exiger de tous la même énergie et le même enthousiasme qu'auparavant, profitez de la situation pour revoir les tâches de chacun et le degré d'exigence envers celles-ci, sans oublier les vôtres.

3.2 OFFRIR UN LIEU ET UN MOMENT DE CONNEXION AUX AUTRES

Prévoyez du temps non-productif entre collègues : mangez ensemble via Skype, organisez un 5 à 7 virtuel de mise à jour des placotages (les travaux dans la maison, les résultats d'école du petit dernier, les confitures faites maison...). Bref, trouvez une façon de recréer ces discussions inutiles à l'avancement du travail mais ô combien essentielles, pour se sentir humain, vivant, impliqué. Cela vaut aussi avec vos administrateurs, partenaires, et bien sûr, vos membres, avec lesquels vous avez établi de bonnes relations! Si la technologie vous intimide, sachez en identifier les raisons. Pour beaucoup, c'est le manque de spontanéité dans les échanges qui dérange :



instaurez des moments où les micros de tous seront ouverts pour faciliter la participation spontanée et sachez apprivoiser l'inconfort d'avoir parlé en même temps qu'une autre personne : ça arrive et ce n'est pas grave!

Nous l'avons déjà partagé en conclusion du 2e fascicule, le croquis ci-dessus résume des points importants à prendre en considération pour la télécollaboration. Vous noterez que l'humain est au cœur de chacun de ces points.

Privilégiez des façons « humaines » d'interagir : réalisez une vidéo ou un enregistrement audio avec votre cellulaire plutôt qu'une note manuscrite ou un courriel. Le son et les intonations de votre voix seront toujours plus plaisants que des mots rédigés.

3.3 CÉLÉBRER LES VICTOIRES



Pensons aussi à une façon de célébrer les victoires, petites et grandes, les événements marquants. Plus que jamais, amener de la joie et du plaisir dans notre quotidien est important. Une rencontre d'équipe par mois peut-elle avoir lieu dans un restaurant où bruncher? Elle peut avoir lieu au parc, sans frais supplémentaire.

D'autres façons peuvent être utilisées pour créer du lien et du plaisir à peu de frais :

- Chaque travailleur cache un chocolat emballé à un endroit du bureau pour le collègue qui occupera le bureau le lendemain et laisse un indice pour le trouver,
- Un bonhomme-sourire ou une image drôle à la fin d'un message manuscrit pour qu'il soit personnalisé,
- Faire un mots croisés/sudoku en équipe : chacun a une copie de la grille, la réponse sera donnée le lundi en rencontre d'équipe par exemple,
- Etc.

N'en faites ni une obligation, ni un concours toutefois. Il y a parfois des personnes qui sont mal à l'aise avec le fait d'être créatives ou de donner un tour trop intime à un message : respectez-les. L'idée est d'apporter une touche de plaisir à tous, pas un stress supplémentaire.

Pourquoi ne pas créer un journal de la relance de votre organisme communautaire où chacun participera? Quel est le principal défi rencontré cette semaine par chaque employé? Le meilleur moment? Etc.

Pensez aussi à vous récompenser en équipe quand vous atteignez un objectif particulièrement important.

En un mot : n'attendez pas pour célébrer!

Conclusion

Et c'est déjà la fin de ce 3^e fascicule! Félicitations pour nous avoir lus et pour avoir mis en pratique des suggestions trouvées dans ce guide ou ailleurs! Nous espérons avoir réussi à vous faciliter la tâche dans le plan d'action de relance de votre organisme. Nous vous rappelons que nous sommes ouverts aux suggestions et commentaires constructifs afin de nous améliorer.

Afin de faciliter les mises à jour du guide *Et ça repart!*, nous allons désormais rassembler en un seul document les 3 premiers fascicules parus de façon à avoir simplement un seul document à modifier et partager, selon l'évolution des directives de santé publique.

Toutefois, conscients que le confinement que nous avons vécu en début d'année pourrait se produire à nouveau dans le futur, nous travaillons déjà sur un 4^e fascicule pour mener à l'élaboration d'un plan de contingence, afin d'être préparés autant que possible à toutes les éventualités.



Bibliographie

- Des formations vidéo interactives, l'une à destination des employés, l'autre à destination des gestionnaires et employeurs, sont [disponibles ici](#) (site Web de l'INSPQ), 27 juillet 2020.
- [Guide de déconfinement pour la reprise des activités dans le milieu communautaire](#), CDC Longueuil, mis à jour le 20 août 2020.
- [COVID-19 : Conditions nécessaires au maintien des services essentiels et à l'ouverture progressive des autres milieux de travail](#), INSPQ, 13 avril 2020.
- [Mesures prises par décrets et arrêtés ministériels](#) (au sujet de la COVID-19), Gouvernement du Québec.
- [Travail administratif](#), INSPQ, 15 juin 2020.
- [Questionnaire des symptômes COVID-19](#), INSPQ, 9 juillet 2020.
- [COVID-19 : Mesures de prévention en milieu de travail : recommandations intérimaires](#), INSPQ, 28 juillet 2020.
- [Organismes communautaires : mesures de prévention de la COVID-19 en milieu de travail](#), INSPQ, 2 juillet 2020.
- [Organismes communautaires offrant de l'hébergement : mesures de prévention de la COVID-19 en milieu de travail](#), INSPQ, 2 juillet 2020.
- [COVID-19 : Nettoyage et désinfection de surfaces](#), INSPQ, 17 août 2020.
- [Guide autosoins](#), Gouvernement du Québec, édition révisée le 27 mai 2020.
- [Guide autosoins](#), version vidéo en LSQ (langue des signes québécoises)

Vous pouvez commander le *Guide autosoins* en braille, en format gros caractères ainsi qu'en version audio en composant le 1 877 644-4545 ou le numéro ATS au 1 800 361-9596.

- [Aide à la décision](#), (extrait du *Guide autosoins*) Gouvernement du Québec, 27 mai 2020.
-

Certains cas particuliers

- [COVID-19 \(SARS-CoV-2\) : Recommandations intérimaires pour la protection des travailleurs avec maladies chroniques](#), INSPQ, 23 avril 2020.
- [COVID-19 : Travailleurs utilisant des ascenseurs](#), INSPQ, 23 juin 2020.
- [COVID-19 : Restauration \(service au comptoir, à l'auto et livraison\)](#), INSPQ, 17 juin 2020.
- [Visites à domicile \(hors réseau de la santé\)](#), INSPQ, 17 juin 2020.
- [COVID-19 : Mesures pour les travailleurs de la santé lors de la prestation de soins à domicile](#), INSPQ, 7 avril 2020.
- [Personnes hospitalisées ou résidant en CHSLD, RI-RTF ou RPA dans le contexte de la COVID-19](#), Gouvernement du Québec, 26 juin 2020.
- [Activités essentielles des services de santé mentale en contexte de la COVID-19](#), Gouvernement du Québec, 30 mars 2020.

- [Directives concernant les programmes-services en déficience physique, déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme ainsi que les milieux de réadaptation \(déficience physique, santé physique et modérée\)](#), Gouvernement du Québec, 24 avril 2020 (mis à jour le 28 juillet 2020).
- [Questions et réponses sur les services de santé dans le contexte de la COVID-19](#), Gouvernement du Québec, 30 juin 2020.
- [COVID-19 : Ouverture sécuritaire des jardins communautaires](#), INSPQ, 27 avril 2020.
- [COVID-19 : Lutter contre l'isolement social et la solitude des personnes âgées en contexte de pandémie](#), INSPQ, 23 juin 2020.
- [Survol des recommandations en matière d'alimentation pour les personnes âgées en contexte de pandémie de COVID-19](#), INSPQ, 13 mai 2020.
- [Atténuation des impacts de la pandémie COVID-19 sur le développement des enfants âgés de 0 à 5 ans : adaptation des pratiques de santé publique auprès des familles et dans les milieux de vie](#), INSPQ, 9 juin 2020.

Pour aller plus loin

- [COVID-19 – Pandémie, emploi et télétravail](#), INSPQ, 8 juillet 2020.
- [Réponse rapide : Covid-19 et répercussions psychosociales](#), INSPQ, 5 juin 2020.
- [COVID-19 : Pandémie, bien-être et santé mentale](#), INSPQ, 16 juillet 2020.
- [COVID-19 : Climatisation et ventilation portative en milieu de travail](#), INSPQ, 5 juin 2020.

Crédits iconographiques

- Image de couverture : Drew Rae, [Pexels](#).
- Icones [Noun Project](#), © Adrian Coquet et © Aybige (pages 7, 9, 10, 14, 15 et 25), © Nawicon (p. 17) et © Sergey Krivoy (p.3).
- Illustrations pages 6 et 7 : affiche [On reprend nos activités, on continue de se protéger](#), Gouvernement du Québec, mis à jour le 24 août 2020.
- Illustrations pages 8, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25 et 28 : © [Vecteezy](#)
- Captures d'écran réalisées le 14 octobre 2020 sur le site Internet du Gouvernement du Québec (p. 15).
- Infographie page 20 : *Pyramide de Maslow* © KomKat.
- Illustration page 27 : [5 moyens concrets de gérer à distance](#), © Denise Bolduc.
- Illustration page 29: arc-en-ciel © Pixabay.

