

TOOLKIT

Trousse de préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie



www.bomacanada-pandemic.ca



Building Owners And Managers Association of Canada

Table des matières

<i>Sommaire de gestion</i>	2
2. <i>Décharge</i>	3
3. <i>Droits d’auteur</i>	4
4. <i>Liste de vérification : Préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie</i>	5
5. <i>Inventaire des compétences requises pour exploiter l’immeuble</i>	7
6. <i>Cadre de travail en six étapes</i>	9
7. <i>Éléments critiques de la préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie</i>	12
7.1 <i>Planification des absences</i>	12
7.2 <i>Chaîne d’approvisionnement de l’immeuble</i>	13
7.3 <i>Fournitures de l’immeuble</i>	15
7.4 <i>Considérations juridiques pour les propriétaires et gérants d’immeubles*</i>	16
<i>Modèle de lettre au fournisseur</i>	26
<i>Modèle de questionnaire sur l’état de préparation des fournisseurs de service</i>	27
<i>Annexe 2 : Matériel de communication</i>	30
<i>Modèles d’affichettes de sensibilisation et d’information</i>	30

Sommaire de gestion

La trousse du gérant d'immeuble (ci-après : « la trousse ») offre aux propriétaires et gérants d'immeubles commerciaux des lignes directrices pour se préparer en cas de pandémie, en portant une attention spéciale aux éléments qui auront un impact direct sur l'utilisation de l'immeuble. Cette trousse ne tient pas lieu de plan de continuité complet ou de plan d'action en cas de pandémie. Par contre, elle contient des stratégies clés en lien avec les questions et préoccupations principales qui entrent dans la préparation à une éventuelle pandémie. On trouvera un complément d'information dans le guide principal de BOMA Canada, intitulé *Influenza Pandemic: Planning Guide for Commercial Buildings*, duquel s'inspire la présente trousse. Pour élaborer un plan complet en cas de pandémie, on se rapportera à d'autres sources choisies. On peut télécharger le guide à partir du Site de préparation aux pandémies à l'intention du secteur immobilier commercial canadien de BOMA Canada, au www.bomacanada-pandemic.ca.

BOMA Canada reconnaît l'apport exceptionnel du groupe de travail national de planification des pandémies à l'élaboration de la présente trousse et du guide de préparation. La collaboration et l'expertise de ce groupe de travail, constitué de hauts représentants de plusieurs grandes firmes immobilières commerciales, ont joué un rôle crucial dans l'achèvement du présent document, pour le bien de l'industrie au grand complet.

Dans le but d'aider encore plus propriétaires et gérants, nous recommandons également la lecture du rapport torontois d'atelier de BOMA intitulé *Addressing the Threat to Commercial Buildings of an Avian Flu Pandemic*. On peut le consulter sur le site BOMA Canada Pandemic, au www.bomacanada-pandemic.ca, où l'on trouvera aussi quantité de liens vers des ressources utiles, tels les sites informatifs en santé et en situation d'urgences des gouvernements fédéral et provinciaux, des sites d'information sectorielle, ainsi que d'autres ressources nationales et internationales sur la grippe pandémique.

L'organe du secteur canadien de l'immobilier commercial, la Building Owners and managers Association (BOMA) du Canada compte plus de 2 500 membres répartis dans ses associations régionales, partout au pays. Elle représente les propriétaires d'immeubles, gérants, développeurs, gérants d'installations, gestionnaires d'actifs, agents de location, courtiers, ainsi que les fournisseurs de produits et de services pour les quelques 1,9 milliard de pieds carrés d'espaces commerciaux au Canada. BOMA Canada s'intéresse aux questions d'ordre national, en plus de promouvoir l'excellence au sein du secteur, à travers l'information, l'éducation, la représentation et la reconnaissance.

2. Décharge

En lisant la présente trousse, vous acceptez d'être lié aux termes de la présente décharge, sans restriction ou limitation aucune.

La Building Owners and Managers Association du Canada, y compris tous ses administrateurs, directeurs, employés, conseillers, consultants, membres des comités, membres du groupe de travail, agents et membres (ci-après inclus collectivement dans la désignation « BOMA ») a rassemblé le matériel présenté dans le présent document dans le but de cartographier les manières possibles de faire face à l'éventualité d'une pandémie, sans autre préoccupation quant à la santé ou à toute autre question. Les renseignements présentés répondent uniquement à ce but, sans exception explicite ou implicite. La BOMA ne soutient, garantit ou promet en rien (explicitement ou implicitement) que les renseignements présentés aient été exacts ou à jour à une date quelconque, que ce soit en ce moment, antérieurement ou ultérieurement.

Les renseignements de ces documents ne sont pas présentés dans le but de représenter, promouvoir ou suggérer une ou plusieurs méthodes pour faire face à une pandémie. L'utilisateur faisant face à toute autre situation d'urgence touchant la santé ou autrement en lien avec une pandémie ou tout autre maladie, trouble ou problème de santé devrait consulter un professionnel de la santé ou un spécialiste. Ces renseignements ne doivent pas servir en cas d'urgence médicale, de diagnostic ou de traitement médical de tout genre. Pour toute question de nature juridique, financière ou commerciale, d'urgence, de gestion, de développement ou de conception des structures, on s'adressera à un spécialiste qualifié et en mesure d'évaluer les risques inhérents à l'application de tout plan d'action. Les renseignements présents ne remplacent pas une consultation auprès d'un spécialiste d'expérience.

La BOMA, ses partenaires et associés ou organismes connexes ne soutiennent ou garantissent en rien (explicitement ou implicitement) l'innocuité des renseignements ci-inclus. De plus, toutes ces parties se déchargent de toute responsabilité quant aux gestes ou omissions faits en se fiant entièrement ou partiellement sur le présent document ou son contenu. Les mêmes parties se déchargent de toute responsabilité envers quiconque, qu'il s'agisse de responsabilités contractuelles, délictuelles, financières, statutaires ou juridiques, pour toute perte directe ou indirecte, maladie, blessure ou encore tout type de dommage, qu'il s'agisse de dommages spéciaux, indirects, consécutifs, punitifs ou autre, en lien avec ces renseignements.

Les renseignements présentés dans les présents documents ne répondent pas à toutes les situations possibles. Il est possible qu'on ait omis certains détails pertinents à la situation particulière d'un utilisateur donné. Il est conseillé aux utilisateurs de consulter un spécialiste avant d'appliquer à leur situation personnelle les renseignements présentés dans le présent document. Les utilisateurs devraient toujours consulter le bon spécialiste à propos de questions médicales, juridiques, structurelles, organisationnelles, personnelles, professionnelles ou de propriété.

Les renseignements sont présentés « tels quels ». Le présent document, en entier ou en partie, n'est pas conçu dans le but de forger une relation personnelle, privilégiée, fiduciaire ou professionnelle de quelque sorte que ce soit entre la BOMA (ou l'une ou l'autre des personnes ou parties incluses dans cette désignation) et toute autre personne ou entité, dont toute personne ou entité qui lit, consulte, utilise ou apprend l'existence du présent rapport ou de l'une de ses parties (inclus collectivement dans la désignation « utilisateur » tout au long de la présente décharge). Toute relation de ce genre est expressément niée par la présente. L'utilisateur reconnaît de plus qu'aucune relation de ce genre n'est créée entre lui et les parties ayant pris part à l'élaboration, la production ou la distribution du présent document. L'utilisateur reconnaît aussi que le présent document empêche l'avènement de tout devoir de diligence de BOMA envers l'utilisateur, en vertu d'un quelconque règlement, statut ou loi, y compris l'obligation de tenir ces renseignements à jour, de les valider, d'en assurer l'exactitude ou de les mettre à jour d'une quelconque manière.

3. Droits d'auteur

La marque de commerce figurant sur la page frontispice du présent document appartient à la Building Owners and Managers Association of Canada (BOMA Canada). Son utilisation et sa reproduction sont interdites, pour quelque raison que ce soit, sauf dans le cadre de la reproduction exacte et entière du document, à moins d'obtenir une autorisation préalable.

Les droits d'auteur du présent document sont protégés. Néanmoins, sa reproduction gratuite est autorisée sans autorisation spéciale, peu importe le format ou le support. Cette permission est conditionnelle à ce que le document soit reproduit avec exactitude et qu'il ne soit pas utilisé hors contexte ou de manière à le discréditer. Dans le cas d'une publication ou d'une distribution, on identifiera la source et le droit d'auteur. La permission de reproduire le matériel protégé par droits d'auteur ne s'étend pas au matériel inclus au présent document, mais dont les droits d'auteur sont identifiés comme appartenant à un tiers. Pour obtenir l'autorisation de reproduire ce matériel, on s'adressera au détenteur des droits d'auteur.

Le groupe de travail national de planification des pandémies (le « groupe de travail ») et la Building Owners and Managers Association du Canada reconnaissent le soutien et le travail de pionnier des Manufacturiers et exportateurs du Canada (MEC) en matière de partage des pratiques exemplaires au sein de la communauté canadienne des affaires. Le groupe de travail et BOMA Canada souhaitent aussi reconnaître le soutien et l'expertise obtenue d'eBRP Solutions. La présente trousse contient du matériel tiré d'un document du MEC intitulé *Influenza Pandemic: Continuity Planning Guide for Business* et d'*Avian Flu Pandemic: Response Plan Template* d'eBRP Solutions. Ce matériel est protégé par droits d'auteur; sa reproduction sans permission est interdite.

4. Liste de vérification : Préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie

Il est recommandé de réfléchir aux points ci-dessous et d'élaborer à l'avance pour chacune des politiques ou procédures, advenant une pandémie de grippe.

Liste de vérification : Préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie

1. Infrastructure de l'immeuble

Terminé	En cours	Pas commencé	Sans objet	Politique/Pratique	Recommandation/Action
				Étude des plans municipaux pour chaque emplacement	<i>Consultez les plans municipaux pour connaître les individus ou services à contacter, advenant une pandémie. Consultez les plans locaux pour coordonner vos actions. Quelles hypothèses du plan risquent d'affecter votre capacité à fournir votre service? P. ex. : arrêt des transports, effectifs policiers accrus, temps de réponse attendu des ambulances, passages souterrains, etc.</i>
				Identification des infrastructures critiques	<i>Demandez par lettre à tous les fournisseurs d'infrastructures critiques (électricité, chauffage, téléphone, ascenseurs, aqueduc, égouts, systèmes d'extinction des incendies, informatique, etc.) de vous assurer qu'ils sont prêts à faire face à une pandémie. Vos locataires ont-ils des besoins particuliers à ce chapitre? (P. ex. : centres d'appels, traitement des chèques, centre de données sur Internet, parquet de la bourse, etc.) Remettez une lettre aux locataires énumérant les stratégies susceptibles d'affecter les services de l'immeuble en cas de pandémie (cf. modèle de lettre à l'Annexe 1).</i>
				Inventaire des compétences requises pour exploiter l'immeuble	<i>Identifiez les compétences internes spécialisées ou critiques requises pour maintenir le fonctionnement de l'immeuble (cf. liste de vérification des inventaires au chapitre 5).</i>
				Transport requis	<i>Identifiez de quelle manière les employés se rendent actuellement au travail et préparez-vous à diverses éventualités, par exemple l'interruption du transport en commun. Votre immeuble fait-il partie intégrante du réseau de transport en commun? Si c'est le cas, quel est l'accès minimal à fournir?</i>
				Stationnement requis	<i>Déterminez si les structures de stationnement existantes, leur capacité, leurs heures d'ouverture, etc. seront touchées, advenant un nombre plus important d'employés se rendant au travail en voiture, soit en raison d'une interruption du transport en commun ou pour réduire leur exposition au virus. Élaborez un plan qui tient compte d'une demande accrue ou d'exigences liées à la protection des commis de stationnement.</i>
				Liquidités, denrées et fournitures disponibles	<i>Déterminez s'il faudrait garder plus de liquidités en cas de pandémie de grippe, en raison de l'accès limité aux banques ou advenant que les fournisseurs n'acceptent que des paiements en argent. Faites la liste des besoins des employés, advenant qu'ils aient à rester sur place (nourriture, médicaments, téléviseur, radios à piles, lits de camp, etc.).</i>

Terminé	En cours	Pas commencé	Sans objet	Politique/Pratique	Recommandation/Action
				Accès au public pour chaque emplacement (transport, stationnement, accès résidentiel, accès à une clinique médicale, etc.)	<i>Le grand public a-t-il habituellement un accès libre aux lieux? Advenant une pandémie, serait-il possible de restreindre l'accès au public?</i>
				Capacité d'hébergement sur place	<i>Prévoyez-vous héberger une partie de votre personnel dans l'immeuble pendant un certain temps afin d'assurer l'exploitation de l'immeuble? Dressez la liste des exigences, suppositions et préparatifs nécessaires pour répondre aux besoins.</i>
				Soutien à la sécurité requis pour chaque emplacement	<i>A-t-on étudié les besoins au chapitre de la sécurité en cas de pandémie? Le personnel de sécurité suffira-t-il à la tâche? Les agents de sécurité s'attendent-ils à recevoir de l'équipement de protection individuel? Dressez un plan d'équipement supplémentaire : masques, gants, écrans faciaux, etc. (cf. modèle de lettre aux fournisseurs, Annexe 1).</i>
				Conciergerie requise pour chaque emplacement	<i>A-t-on étudié les besoins au chapitre de l'entretien en cas de pandémie? Le personnel d'entretien suffira-t-il à la tâche? Les concierges s'attendent-ils à recevoir de l'équipement de protection individuel? Dressez un plan d'équipement supplémentaire : masques, gants, écrans faciaux, etc. (cf. modèle de lettre aux fournisseurs, Annexe 1).</i>
				Quarantaine	<i>Évaluez s'il serait possible d'établir une quarantaine qui répondrait aux lois locales. Quelles seraient les exigences supplémentaires pour obtenir le bouclage de l'immeuble? Rédigez la procédure à suivre pour vérifier les consignes de quarantaine, les mettre en œuvre, puis rétablir l'utilisation normale des lieux.</i>
				Identification des fournisseurs vitaux (attention particulière aux fournisseurs représentant un possible point critique de défaillance)	<i>Contactez vos fournisseurs vitaux (à l'interne et à l'externe) et évaluez leur capacité à répondre aux besoins en cas de pandémie. Documentez les lacunes et élaborer un plan d'action en conséquence. Établissez les quantités minimales de stocks à conserver. Portez une attention particulière aux fournisseurs nécessaires pour répondre aux besoins particuliers des locataires, par exemple : accès en tout temps, centres d'appels, contrôles de sécurité, etc. (cf. modèle de lettre, Annexe 1).</i>
				Recherche de fournisseurs d'appoint	<i>Identifiez les fournisseurs vitaux à source unique et recherchez un fournisseur d'appoint si votre fournisseur habituel s'avère incapable de répondre aux besoins.</i>
				Victimes	<i>Les procédures actuelles en cas d'urgence peuvent-elles répondre aux victimes de la pandémie (possibilité de cas simultanés)? Préparez-vous à une hausse des besoins d'hygiène après un décès, une réponse médicale plus longue et la possibilité d'avoir à boucler un secteur pour cause d'investigation médicale.</i>
				Préparation du personnel de l'immeuble	<i>Assurez-vous que le personnel de l'immeuble reçoit la formation et l'équipement de protection individuel nécessaires en cas de pandémie, conformément aux règlements de la société ou aux exigences de la loi.</i>

5. Inventaire des compétences requises pour exploiter l'immeuble

Dans le tableau ci-dessous, on trouve une proposition d'inventaire des compétences requises, évaluées en fonction de leur importance dans l'exploitation d'une propriété. Le tableau compte aussi une colonne supplémentaire pour aider le gérant de la propriété à évaluer s'il est possible de remplir une fonction donnée à distance (p. ex. : contrôle à distance des systèmes immotiques ou de sécurité).

Inventaire des compétences requises pour exploiter l'immeuble

Inventaire des compétences requises pour exploiter l'immeuble								
Date :								
Immeuble :								
Rempli par :								
Description de l'activité ou de l'équipement spécialisé	Essentiel au fonctionnement des installations pendant la pandémie Oui/Non	Contrôle à distance par immotique? Oui/Non	Vital? Oui/Non	Expérience requise? Aucune, limitée, compétent, expert?	Certification ou permis requis pour installations de chauffage ou climatisation enregistrées? Oui/Non	En présence d'installations de chauffage ou climatisation enregistrées, certification ou permis requis? Oui/Non	Besoins particuliers (p. ex. : contrôle de sécurité)	Commentaires
Rondes quotidiennes								
Traitement des eaux								
Journaux d'utilisation de l'équipement								
Système d'immotique								
Réponse aux appels non urgents des locataires (plaintes de type trop chaud/froid)								
Réponse aux appels urgents des locataires (fuites d'eau, pannes de courant)								
Systèmes de climatisation générale de l'immeuble								
Entretien préventif de l'équipement								

Description de l'activité ou de l'équipement spécialisé	Essentiel au fonctionnement des installations pendant la pandémie Oui/Non	Contrôle à distance par immotique? Oui/Non	Vital? Oui/Non	Expérience requise? Aucune, limitée, compétent, expert?	Certification ou permis requis pour installations de chauffage ou climatisation enregistrées? Oui/Non	En présence d'installations de chauffage ou climatisation enregistrées, certification ou permis requis? Oui/Non	Besoins particuliers (p. ex. : contrôle de sécurité)	Commentaires
Inspection et test de l'équipement de sécurité des personnes								
Tableau d'incendie								
Systèmes de refroidissement des systèmes critiques								
Systèmes d'alimentation sans coupure								
Systèmes d'humidification générale de l'immeuble								
Systèmes d'humidification des applications critiques								
Compresseurs d'air								

Le groupe de travail reconnaît l'apport de la société Angus Consulting Management Limited dans la conception de ce tableau.

6. Cadre de travail en six étapes

Le groupe de travail a conçu un cadre de travail en six étapes d'effets possibles sur les services et l'exploitation d'un immeuble, selon divers degrés d'absentéisme. Cet outil peut servir de guide dans l'évaluation des effets sur le personnel interne, ainsi que sur les fournisseurs de service et les entrepreneurs sous contrat.

Afin de mieux comprendre l'impact possible d'une pandémie sur les secteurs critiques de services, le groupe de travail a rencontré un certain nombre de sociétés nationales de services dans les secteurs suivants :

- sécurité
- sécurité des personnes
- stationnement
- conciergerie

Le cadre de travail en six étapes a servi de guide aux discussions.

Pour connaître les réponses fournies par les représentants de chacun de ces secteurs, on consultera l'annexe 1 du guide *Pandemic Planning Guide for Commercial Buildings*. On trouvera à la page suivante le tableau global du cadre de travail en six étapes.

Grippe pandémique : Degrés d'intervention d'urgence (Cadre de travail général en six étapes)

DEGRÉ D'INTERVENTION D'URGENCE (DIU)	DESCRIPTION DU DEGRÉ D'INTERVENTION	CONDITIONS ANTICIPÉES	RETARDS OU COUPURES DE SERVICE ANTICIPÉS (INSCRIVEZ-LES CI-DESSOUS)	MESURES PALLIATIVES À INSTAURER POUR ATTÉNUER L'IMPACT DES RETARDS OU COUPURES	APRÈS LES MESURES PALLIATIVES, IMPACTS RÉSIDUELS SUR LES SERVICES DE BASE
DIU - 1	Fonctionnement normal « Statu quo » Personnel complet	Aucune urgence déclarée Conditions de fonctionnement normales	S.O.	<ul style="list-style-type: none"> Plans de continuité Formation mutuelle du personnel Ententes d'entraide avec les propriétés avoisinantes, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Plus grande résilience dans le fonctionnement Rôles et responsabilités mieux définis Meilleure préparation en cas d'urgence Meilleur service
DIU - 2	Absentéisme du personnel (1) 15 %	Risque de certains retards de service	Liste des retards de service anticipés	Liste des mesures que vous comptez instaurer afin d'atténuer l'impact des retards de service	Liste des impacts résiduels avec 15 % d'absentéisme
DIU - 3	Absentéisme du personnel (1) 30 %	Attendez-vous à des retards de service et certaines coupures de service	Liste des retards de service anticipés Liste des coupures de service anticipées	Liste des mesures que vous comptez instaurer afin d'atténuer l'impact des retards et des coupures de service (p. ex. : suspendre l'entretien préventif non essentiel)	Liste des impacts résiduels avec 30 % d'absentéisme (p. ex. : ménage des bureaux tous les deux jours, ramassage des poubelles la nuit)
DIU - 4	Absentéisme du personnel (1) 50 %	Attendez-vous à des coupures de service	Liste des retards de service anticipés Liste des coupures de service anticipées	Liste des mesures que vous comptez instaurer afin d'atténuer l'impact des retards et des coupures de service	Liste des impacts résiduels avec 50 % d'absentéisme (p. ex. : ménage des bureaux tous les trois jours, ramassage des poubelles la nuit)

DEGRÉ D'INTERVENTION D'URGENCE (DIU)	DESCRIPTION DU DEGRÉ D'INTERVENTION	CONDITIONS ANTICIPÉES	RETARDS OU COUPURES DE SERVICE ANTICIPÉS (INSCRIVEZ-LES CI-DESSOUS)	MESURES PALLIATIVES À INSTAURER POUR ATTÉNUER L'IMPACT DES RETARDS OU COUPURES	APRÈS LES MESURES PALLIATIVES, IMPACTS RÉSIDUELS SUR LES SERVICES DE BASE
DIU - 5	Fermeture volontaire des lieux pour raisons de santé, sécurité ou autre (personnel minimal)	Transition graduelle (sur 5-10 jours ouvrables) vers la cessation complète des activités - Transition vers un personnel minimal - Assurer uniquement les services essentiels	Liste des services essentiels à assurer : <ul style="list-style-type: none"> • Administration • Incendie et sécurité des personnes • sécurité de l'immeuble • CVCA, etc. Liste des gens qui assureront ces services essentiels :	Liste des mesures que vous comptez instaurer en situation de fermeture complète afin d'atténuer l'impact des retards et des coupures de service	Liste des impacts résiduels attendus en situation de fermeture complète
DIU - 6	Fermeture forcée des lieux par ordre public venant des autorités sanitaires (personnel minimal)	Cessation complète des activités en 48 heures - Personnel minimal - Assurer uniquement les services essentiels	Liste des gens qui assureront ces services essentiels :	Liste des mesures que vous comptez instaurer en situation de fermeture complète afin d'atténuer l'impact des retards et des coupures de service	Liste des impacts résiduels attendus en situation de fermeture complète

Note 1 - Les degrés d'absentéisme du personnel touchent le personnel régulier et contractuel, les entrepreneurs et les autres fournisseurs de service externes.

7. Éléments critiques de la préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie

7.1 Planification des absences

Fournisseurs vitaux

Considérations relatives à l'exploitation de la propriété et aux projets d'envergure :

- Qui sont vos fournisseurs et détaillants les plus essentiels?
- Qui en est le « détenteur »? (Qui, quel poste ou quel procédé constitue leur contact principal?)
- Quels sont les points négociables de la relation client-fournisseur, dans le but d'assurer un accès plus fiable aux ressources du fournisseur en cas de pandémie?
- Peut-on modifier les contrats?
- Peut-on y ajouter une nouvelle langue?
- Peut-on signer de nouveaux contrats ou ententes?

Dans chaque cas, identifiez des fournisseurs qui pourraient prendre la relève du fournisseur vital.

Points critiques de défaillance

Une fois les fournisseurs vitaux identifiés :

- Identifiez les « points critiques de défaillance », c'est-à-dire les détaillants (qu'ils soient ou non sur la « liste vitale ») qui, s'ils s'avéraient incapables de livrer leurs produits ou services, pourraient vous forcer à fermer.
- Identifiez, si possible, des détaillants ou fournisseurs qui pourraient prendre la relève. Amorcez une relation d'affaires avec eux.
- Assurez-vous que vos détaillants « points critiques » connaissent votre stratégie et qu'ils comprennent que celle-ci sera mise en œuvre uniquement s'ils s'avèrent incapables de respecter vos normes minimales de performance.

Services publics

Il se peut que les services publics (cueillette des ordures, déneigement, etc.) constituent d'office des points critiques de défaillance. Évaluez les points suivants :

- Quelles sont les autres options? (téléphone et fournisseurs de téléphonie, approvisionnement en eau, approvisionnement d'appoint en électricité, approvisionnement en gaz ou autre carburant, etc.)
 - Quelles sont les relations d'affaires à mettre en place avec d'autres fournisseurs?
 - Quelles « garanties » peut-on obtenir des services publics?
 - Quelles « garanties » les autres fournisseurs offrent-ils?
 - Qu'en coûtera-t-il de pallier la perte possible de services par des fournisseurs d'appoint?
- L'objectif de l'exercice est d'être prêt. Si le gouvernement ne peut plus maintenir les services publics, que ferez-vous?

Contrats et communications avec les fournisseurs

- Relisez tous les contrats pertinents avec les fournisseurs, en portant attention aux obligations contractuelles en matière de degré de service.
- Considérez la pertinence d'assigner des « détenteurs » à chaque fournisseur clé pour le surveiller (si ce n'est pas déjà votre procédure).
- Assurez-vous que vos fournisseurs savent que vous avez un plan. Informez-vous si ceux-ci en ont un également. Demandez-leur comment ils comptent satisfaire vos besoins en période de pandémie.
- Pendant la pandémie, informez vos fournisseurs de votre situation. Surveillez la capacité de votre fournisseur à respecter ses ententes.

- Gardez le contact avec les fournisseurs d'appoint identifiés précédemment.

Certains fournisseurs ont des contrats gouvernementaux qui les obligent à donner priorité à la demande publique, alors que d'autres ont des contrats commerciaux qui garantissent des quantités minimales ou une livraison prioritaire. Essayez de savoir à quel échelon de la « chaîne alimentaire » se trouvent vos fournisseurs et vos détaillants. Ne les croyez pas sur parole, demandez des « promesses » écrites. Dans certains cas plus délicats, il peut être avantageux de négocier à l'avance un traitement préférentiel pour garantir votre approvisionnement vital.

Personnel de l'immeuble

- Considérez leur impact et leur rôle de premiers répondants dans les situations d'urgence au cours d'une pandémie.
- Déterminez la faisabilité de divers scénarios d'exploitation en quarts fractionnés.
- Développez des programmes de formation mutuelle pour pallier les lacunes en main-d'œuvre.

7.2 Chaîne d'approvisionnement de l'immeuble

Après avoir repéré les détaillants et fournisseurs vitaux et les « points critiques de défaillance », que peut-on faire pour se préparer aux éventuelles perturbations de la chaîne d'approvisionnement? Pas seulement dans les cas vitaux, mais avec tous les fournisseurs?

- Créez de la diversité en approvisionnement – dotez-vous d'un bassin plus large de fournisseurs.
- Stockez – gardez des stocks plus importants de biens essentiels.
- Dispersez vos fournisseurs géographiquement – la diversité est gage de disponibilité.
- Sachez la place qu'occupe votre compagnie dans la « chaîne alimentaire » de chacun de vos fournisseurs – quelle est votre importance?
- Vérifiez si vos fournisseurs se sont eux-mêmes munis d'un plan en cas de pandémie.
- Informez-vous sur les autres options de transport et d'acheminement - et soyez prêt à y recourir.

À titre de chefs de file en immobilier, nous devons évaluer les « plans en cas de pandémie » des grands fabricants et comprendre leur état de préparation.

Les fournitures habituelles des salles de toilettes d'aujourd'hui :

1. Serviettes de papier, couvre-sièges et papier hygiénique
2. Sacs à poubelle
3. Savon et désinfectant pour les mains
4. Nettoyants

Fournitures proposées en cas de pandémie :

1. Désinfectant pour les mains à base d'alcool
 2. Serviettes désinfectantes jetables
 3. Gants antiallergiques
 4. Masques de chirurgien
 5. Lunettes de sécurité ou écrans faciaux
 6. Masques N95
 7. Quantités supplémentaires de produits chimiques de nettoyage et d'entretien
- (Source : ministère ontarien de la Santé et des Soins de longue durée)

Conserver l'accès aux fournitures

1. Points concernant votre distributeur :
 - a. espace d'entrepôt libre (capacité de stockage);
 - b. stocks de sécurité en plus de l'inventaire normal (coûts associés à ce point);
 - c. location d'entrepôts (emplacements multiples, livraison accessible et sur demande);
 - d. accès à plusieurs fabricants (échelle et dominance);
 - e. taille et pouvoir de votre distributeur d'obtenir la priorité chez des fabricants donnés (plus facile lorsqu'on est un gros joueur qui a de l'influence);
 - f. segments du marché qu'alimente votre distributeur (p. ex. : les soins de santé auront priorité);
 - g. capacité de votre distributeur à donner en sous-traitance le fret sortant;
 - h. points de convention collective concernant les conditions de travail et la sous-traitance.

2. Points concernant les fabricants de votre distributeur :
 - a. emplacement de la production (questions de frontière, plusieurs sites = un atout);
 - b. capacités d'inventaire hors site (p. ex. : fabrication aux États-Unis, mais inventaire au Canada - capacité de stockage au Canada);
 - c. plan de contingence des fabricants;
 - d. marchés sur lesquels les fabricants vendent leurs produits (ex. soins de santé) – possibilité d'insuffisance des stocks pour vous.

Considérations principales

1. Flexibilité actuelle des produits
 - Si vos produits de papier sont **exclusifs**, cela réduit votre capacité à vous tourner vers d'autres fabricants.

2. Contrôles gouvernementaux
 - Le gouvernement risque de diriger les articles « vitaux » vers les fournisseurs priorités (p. ex. : hôpitaux). Où êtes-vous sur la liste **prioritaire**?

3. Capacité du distributeur à détourner ses produits vers d'autres entrepôts
 - Si la pandémie est régionalisée, le distributeur qui possède **plusieurs entrepôts** sera plus en mesure d'assurer l'acheminement des produits aux clients (partenariats et relations multiples).

4. Détaillants du distributeur
 - Avec un vaste bassin de détaillants pour ses articles vitaux, le distributeur est plus en mesure d'**obtenir son approvisionnement** et de diriger son produit vers la meilleure source domestique ou régionale.

5. Votre capacité à **stocker** sur place les articles vitaux en plus grandes quantités.

6. Chaque propriété doit **connaître son inventaire actuel**, hausser son inventaire minimal et stocker en conséquence.

Règle générale, suivant l'identification par analyse d'impact des fournitures vitales (matières brutes, formulaires, pièces, fournitures de bureau, etc.), on décidera du stockage de celles sans lesquelles l'immeuble ne saurait fonctionner, au cas où les fournisseurs seraient incapables d'assurer l'approvisionnement en période de pandémie.

(Souvenez-vous que, même si vos fournisseurs demeurent fonctionnels, ce n'est peut-être pas le cas de LEURS fournisseurs. Dans la plupart des cas, vos fournisseurs auront des engagements envers d'autres organisations (gouvernementales, en particulier) qui passeront avant vous ou qui, du moins, vous concurrenceront sur un marché en approvisionnement limité.)

Demandez à vos fournisseurs et détaillants vitaux s'ils se sont munis d'un plan en cas de pandémie. Pas de réponse? Demandez encore, par écrit. Et ne vous contentez pas d'un simple « oui »; demandez des précisions :

- Qu'est-ce que ce plan implique?
- Comprend-il une analyse des impacts?
- À quel moment a-t-on fait cette analyse?
- Quels critères ont servi à cette analyse?
- A-t-on identifié les fournisseurs vitaux, ainsi que des fournisseurs d'appoint?
- Comment fera-t-on face à un fonctionnement avec personnel réduit?
- Que fera-t-on en situation de transport restreint?
- Comment communiquera-t-on avec vous?
- A-t-on mis le plan à l'épreuve?

Cf. modèle de lettre aux fournisseurs et d'enquête à l'Annexe 1.

7.3 Fournitures de l'immeuble

Tout plan en cas de pandémie doit tenir compte du stockage des fournitures essentielles. Il est impossible de prédire si – et quand – une pandémie pourrait frapper. Et s'il en survenait une, il est fort probable que les gouvernements aient préséance sur les inventaires disponibles de produits désinfectants, du moins à l'échelle de la vente en gros.

Le lavage des mains demeure la meilleure manière d'empêcher la transmission des infections. Le désinfectant pour les mains ne remplace pas un bon lavage, mais il est pratique lorsqu'il n'y a pas de lavabo à proximité.

Plusieurs fournisseurs offrent des produits désinfectants qui aident à freiner la transmission des maladies. Il ne conviendrait pas de faire la promotion d'un produit en particulier. Les propriétaires et gérants d'immeubles devront trouver eux-mêmes les produits qui leur conviennent. Par contre, nous préconisons l'introduction immédiate de ces produits dans les immeubles, afin d'encourager dès maintenant l'adoption de bonnes habitudes hygiéniques.

Les recommandations suivantes s'appliquent à l'approvisionnement en produits désinfectants :

- En matière d'approvisionnement et de stockage, on tiendra compte de la durée de conservation des désinfectants. Celle-ci semble tourner autour d'un à trois ans, bien qu'au moins un fabricant prétende qu'elle soit de huit ans.
- Il pourrait être difficile de s'approvisionner en désinfectant pour les mains pendant une pandémie. C'est pourquoi les gérants et propriétaires d'immeubles devraient introduire ces produits dans leurs immeubles à l'avance, afin d'y accumuler des stocks suffisants.
- Nous conseillons l'installation de postes de désinfection des mains aux entrées et sorties de l'immeuble, avant que ne frappe une pandémie. En plus de faire la

promotion d'une bonne hygiène, cela permettra d'avoir du désinfectant sur place dès le début d'une pandémie. On gardera sur place en tout temps un stock suffisant pour trois à six mois. Pour ce qui est du poste, on favorisera un dispositif d'une bonne capacité, pour éviter de le remplir plusieurs fois par jour, activité qui pourrait devenir pénible avec un personnel réduit en cours de pandémie. Les immeubles plus imposants pourraient aussi garder en stock des postes supplémentaires, à utiliser en cas de besoin.

- Nous conseillons l'ajout de savon antibactérien dans toutes les toilettes de l'immeuble.
- Nous conseillons de placer des distributeurs de désinfectant pour les mains dans les locaux électriques, locaux des appareils mécaniques, placards d'entretien ménager, etc., avant le début d'une pandémie. Les entrepreneurs tiers peuvent transmettre la maladie en passant d'un immeuble à l'autre. Encore une fois, on gardera en tout temps du liquide de remplissage sur place, en quantité suffisante.
- On évaluera la pertinence de fournir de l'équipement de protection individuel au personnel de première ligne (p. ex. : personnel de l'immeuble, d'entretien, de sécurité, etc.).

7.4 Considérations juridiques pour les propriétaires et gérants d'immeubles*

Propriétaires et gérants sont-ils tenus par la loi d'avoir un plan en cas de pandémie?

Le premier point que devraient considérer les propriétaires et gérants d'immeubles est l'existence ou non d'une exigence gouvernementale quant au plan en cas de pandémie ou d'urgence sanitaire. En ce moment, aucune loi canadienne ou ontarienne n'exige expressément des propriétaires ou gérants de propriétés qu'ils mettent en place un tel plan. Cela dit, certaines provinces demandent aux employeurs d'effectuer une évaluation des risques, ce qui sous-entend l'obligation de préparer un tel plan advenant l'identification d'un risque.

Malgré cela, il pourrait exister une obligation légale de se préparer en cas de pandémie, puisque :

- i. la loi canadienne oblige les employeurs à créer et maintenir pour leurs employés un milieu de travail sécuritaire;
- ii. la possibilité, voire l'éventualité d'une pandémie ou d'une urgence sanitaire est maintenant bien établie. Les agences gouvernementales recommandent aux entreprises de se doter de plans. D'ailleurs, de nombreuses entreprises et industries se préparent et publient leurs plans. Pourrait-on poursuivre un propriétaire ou un gérant d'immeuble pour négligence si celui-ci n'a pas mis en place un plan en cas de pandémie ou d'urgence sanitaire? La question reste à débattre.

Lois fédérales pertinentes aux pandémies et autres urgences

Le présent rapport n'a pas pour but de discuter en détail des diverses lois fédérales et provinciales pouvant entrer en jeu dans une situation d'urgence sanitaire. Néanmoins, on trouvera aux pages suivantes quelques lois importantes.

Loi sur les mesures d'urgence

La Loi sur les mesures d'urgence (qui a remplacé la Loi de 1914 sur les mesures de guerre) est un outil de dernier ressort qui s'applique à quatre types d'urgence : sinistre, état d'urgence, affaires internationales et guerre. Conçue pour répondre à une urgence d'ampleur nationale, cette loi peut être invoquée uniquement si on a déterminé qu'il est impossible de gérer une situation critique donnée en ayant recours aux autres lois canadiennes et que la situation :

- est d'une ampleur telle que les autorités d'une province sont incapables d'y faire face (en cas de pandémie, par exemple);
- ou encore, menace gravement la capacité du gouvernement du Canada de garantir la souveraineté, la sécurité et l'intégrité territoriale du pays.

Loi sur la protection civile

La Loi sur la protection civile exige que chaque ministère fédéral élabore et mette en œuvre des mesures de protection civile. Depuis son adoption, cette loi a donné lieu à l'élaboration de plusieurs plans fédéraux d'intervention d'urgence, dont le Plan canadien contre la pandémie d'influenza de Santé Canada.

** En plus (et non à la place) des clauses complètes de la Décharge présentée au début de la présente trousse, veuillez noter que ce chapitre se limite à un bref survol des questions juridiques sur lesquelles vous pourriez avoir à vous pencher dans l'élaboration d'un plan en cas de pandémie ou d'urgence sanitaire. Le présent document et ses annexes n'offrent aucun conseil juridique fiable à quiconque. Les auteurs déclinent toute responsabilité quant aux actes ou omissions commis en se fondant, en tout ou en partie, sur les renseignements présentés dans le présent document, ainsi que toute responsabilité envers les réclamations pour perte, dommages ou autres conséquences, qu'il s'agisse de responsabilités contractuelles, délictuelles, financières, statutaires ou juridiques, pour toute perte directe ou indirecte, ou encore tout type de dommage, qu'il s'agisse de dommages spéciaux, indirects, consécutifs, punitifs ou autre, en lien avec ces renseignements. Pour être certain que vous comprenez bien vos droits et devoirs juridiques, veuillez demander conseil à un avocat et vous reporter aux lois et réglementations pertinentes.*

Propriétaires et gérants employeurs

Une pandémie ou une autre urgence sanitaire impliquant un virus biologique peut représenter une substance dangereuse réglementée par la *Partie II* du *Code canadien du travail* et ses règlements, ainsi que par les lois provinciales sur la santé et la sécurité au travail. On consultera donc les lois fédérales et provinciales applicables. Par substance dangereuse, on entend : « les agents chimiques, biologiques ou physiques dont une propriété présente un risque pour la santé ou la sécurité de quiconque y est exposé, ainsi que les produits contrôlés ». On trouvera ci-dessous les articles les plus pertinents du *Code canadien du travail, Partie II : Santé et sécurité au travail*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si l'employeur admet l'existence du danger, il prend immédiatement les mesures nécessaires pour protéger ses employés du danger.

On peut consulter le texte entier du *Code canadien du travail, Partie II : Santé et sécurité au travail* à cette adresse : <http://laws.justice.gc.ca/fr/showdoc/cs/L-2>.

Chaque province applique l'équivalent d'une Loi sur la santé et la sécurité au travail ou d'une Loi sur la santé et la sécurité en milieu de travail dont le contenu est semblable. Pour connaître la liste des statuts et règlements applicables, on consultera l'Annexe 2 du guide *Influenza Pandemic: Planning Guide for Commercial Office Buildings*. N.B. Cette liste n'est peut-être pas exhaustive; on consultera donc la législation propre à chaque province. Cela dit, Work Safe B.C. a jugé prudent d'ouvrir à la consultation une ébauche des lignes directrices en matière de santé et de sécurité au travail, afin d'exposer les attentes concernant les plans visant à protéger les travailleurs contre l'exposition possible à un virus. La réglementation proposée exigera des employeurs qu'ils élaborent et mettent en œuvre un plan de contrôle de l'exposition afin de protéger les travailleurs susceptibles d'être exposés, dans le cadre de leur travail, à un pathogène à diffusion hématogène ou à d'autres biorisques. Il semble que cette proposition ait été ratifiée, qu'elle deviendra loi prochainement et qu'elle s'appliquera aux pandémies de grippe. Les employeurs peuvent s'attendre à ce que, une fois implantée dans une province, cette réglementation soit sérieusement considérée par les autres.

Les trois droits de l'employé

Les réglementations provinciales et fédérale en matière de santé et sécurité au travail accordent trois droits au travailleur :

- le droit de savoir;
- le droit de participer;
- le droit de refuser.

Le droit de savoir : L'employé a le droit d'être informé des dangers connus ou prévisibles, dont la grippe pandémique. Il doit recevoir l'information, les consignes, la formation et la supervision requises pour protéger sa santé et sa sécurité. Pour se préparer à une grippe pandémique et garder celle-ci sous contrôle, une communication efficace sera primordiale.

Le droit de participer : L'employé a le droit et le devoir d'identifier les problèmes de santé et de sécurité à son travail et d'y remédier. Il pourrait exercer ce droit pendant une grippe pandémique. L'employé peut aussi participer par le biais d'un processus de plainte et protester que la grippe pandémique a été mal gérée.

Le droit de refuser : L'employé peut refuser d'effectuer une tâche s'il est en droit de croire :

- à l'existence de conditions dangereuses;
- qu'une activité représente un danger pour un ou plusieurs employés.

Il est possible que vos employés refusent de travailler si la grippe pandémique représente un danger.

Devoirs des employeurs et des employés

En vertu des réglementations provinciales et fédérale :

- Les employeurs doivent assurer la santé et la sécurité de tous leurs employés. Cela peut exiger la mise en place de programmes, plans d'action et mesures d'intervention en cas de grippe pandémique.
- Les employés ont l'obligation d'empêcher les blessures et maladies liées au travail. Ils doivent prendre les précautions raisonnables et nécessaires afin d'assurer la santé et la sécurité d'eux-mêmes et d'autrui.
- Advenant une grippe pandémique, les employés pourraient exercer cette obligation et exiger de l'encadrement, de la formation, de l'information, des produits nettoyants et de l'équipement de protection (écrans protecteurs, masques, gants, etc.).

Les propriétaires locataires

Les propriétaires locataires feront face à d'importantes questions de toutes sortes en situation de pandémie ou d'urgence sanitaire. On ne saurait prévoir toutes les questions juridiques pouvant survenir, mais il est possible de recommander l'évaluation des points suivants dans le cadre de la démarche de préparation.

La jouissance paisible

- Il se peut qu'en période de pandémie ou d'urgence sanitaire, le locateur souhaite limiter l'accès à la propriété, en tout ou en partie. Il est impossible de déterminer clairement, à partir des baux actuels, si le locateur a le droit de le faire.
- Le locateur peut-il exiger que seuls les employés du locataire puissent entrer dans l'immeuble (tenant ainsi à l'écart les visiteurs et invités)?
- Le locateur peut-il exiger qu'un locataire ou type de locataire donné, son personnel et ses invités utilisent uniquement le ou les ascenseurs, escaliers, entrées et sorties assignées? Par exemple, il se peut que votre immeuble abrite une clinique médicale ou un cabinet de médecin. En situation d'urgence sanitaire, les locataires de l'immeuble risquent de s'inquiéter du fait que les patients utilisent la même entrée ou le même ascenseur qu'eux. Dans un tel cas, le locateur pourrait souhaiter avoir le droit d'assigner une entrée ou un ascenseur donné à l'usage d'un locataire ou groupe de locataires.
- Le locateur peut-il entrer chez un locataire pour décontaminer une partie des lieux du locataire? Imaginons une situation où un employé ou un invité du locataire souffre d'une maladie ou d'une infection susceptible de contaminer les lieux loués. Le locateur pourrait souhaiter accomplir des gestes qui forceraient le locataire à

décontaminer les lieux ou, si cela est impossible, faire décontaminer les lieux lui-même, aux frais du locataire. Il se peut que le locateur souhaite faire cela avant l'émission d'une ordonnance sur la santé publique. Sans l'inclusion au bail d'un article sur les urgences sanitaires, l'entrée du locateur dans les locaux loués pour procéder à leur décontamination est sujette à caution. Évidemment, le locateur ne souhaite pas avoir l'obligation de le faire; toute réglementation en matière d'urgences sanitaires devra laisser au locateur le choix d'appliquer ou non ces mesures, à son entière discrétion, sans obligation de sa part.

Quarantaine et fermeture partielle ou complète de l'immeuble

- Le locateur peut-il fermer l'immeuble en tout ou en partie, advenant une urgence sanitaire attestée, malgré l'absence d'un ordre de fermeture ou de quarantaine provenant d'une autorité gouvernementale?
- Le locateur peut-il fermer l'immeuble en tout ou en partie, s'il détermine qu'il ne peut plus exploiter l'immeuble en toute sécurité ou que son personnel, son équipement ou sa capacité ne suffit plus à supporter les activités de l'immeuble?

Clauses de force majeure

- La plupart des baux détaillés comportent une clause de force majeure bien définie, mais celle-ci ne mentionne peut-être pas expressément les urgences sanitaires du type pandémie ou épidémie.

Limitation de responsabilité

- On s'assurera que les clauses du bail offrent une protection adéquate au locateur, ainsi qu'à ses administrateurs, dirigeants, gérants d'immeubles et agents, contre toute responsabilité découlant de l'application d'un plan en cas de pandémie ou de la gestion d'une situation d'urgence sanitaire.
- À titre d'exemple, prenons la situation suivante : le personnel d'entretien (un entrepreneur indépendant) transmet par mégarde un virus ou autre biorisque sanitaire dans l'immeuble. En cas de poursuite pour négligence, le locateur « aux poches pleines » risque de se retrouver au banc des accusés.

Signalement des locataires au locateur

- En période de pandémie, le locateur aura intérêt à connaître l'existence de cas de maladie chez les locataires ou parmi les employés de ceux-ci. Le locateur peut-il exiger que ses locataires lui signalent les cas de maladie au sein de son personnel?
- Y a-t-il des questions de vie privée qui empêcheraient le locateur de communiquer l'existence de cas de maladie chez un locataire? Le locateur peut-il divulguer en termes génériques la présence de la maladie dans l'immeuble? Le locateur a-t-il le devoir de divulguer aux autres locataires la présence de cas de maladie dans l'immeuble?

Défauts de paiement du loyer

- En situation d'urgence sanitaire, il se peut que certains locataires ne paient pas leur loyer à temps. Le locateur pourrait souhaiter établir immédiatement les critères et

conditions selon lesquels accorder un sursis. Dans certains cas, le locateur pourrait demander une sécurité accrue en échange d'une entente de tolérance.

Services aux locaux loués

- En situation d'urgence sanitaire, le locateur pourrait souhaiter réduire ou interrompre un ou plusieurs services dispensés aux locaux loués et aires communes, ou encore être contraint de le faire. Plus particulièrement, le locateur pourrait se retrouver dans l'obligation de réduire les services d'entretien et de ramassage des ordures. En situation d'urgence sanitaire, le personnel d'entretien se retrouvera sur la ligne de front. Plusieurs employés risquent de tomber malades ou de ne pas se présenter au travail. Le locateur pourrait souhaiter se doter d'un plan de réduction pour certains services. Il serait probablement préférable d'aborder ces questions avec les locataires bien avant que ne survienne une situation d'urgence. Les locataires seront alors en mesure de tenir compte de cette réduction de services dans leurs propres plans d'urgence.
- En cas de situation d'urgence, le locateur peut-il déléster sur le locataire certaines de ses obligations stipulées au bail?
- Étant donné que bien des locataires auront recours à la distanciation sociale pour maintenir leurs activités commerciales, ceux-ci risquent de demander au locateur d'allonger les heures d'ouverture de l'immeuble pour donner plus de flexibilité aux quarts de travail, voire permettre le travail de nuit. Ce sera particulièrement le cas si les transports en commun sont coupés ou restreints en fonction d'une pénurie de personnel. Dans ce cas, on risque d'assister à une forte hausse du nombre d'employés souhaitant se rendre au travail en voiture. En établissant des quarts de travail en soirée, les locataires pourront optimiser l'utilisation du stationnement de l'immeuble. Une telle situation soulève plusieurs questions quant à l'exploitation de l'immeuble, surtout au chapitre des services dispensés et des coûts qui s'y rattachent.

Exercices en cas d'urgence sanitaire

- Les locataires comprennent bien l'importance des exercices d'incendie. Un exercice similaire en cas d'urgence sanitaire pourrait être pertinent, que ce soit dans tout l'immeuble ou dans une partie donnée. Le locateur peut-il exiger des locataires qu'ils participent à un tel exercice?

Baux en vigueur et nouveaux baux

Le locateur pourra tenir compte de la plupart des points discutés précédemment pour modifier ses formules de bail dans le but d'inclure des droits ou pouvoirs accrus en situation d'urgence sanitaire. Ces baux pourront comprendre une définition précise de ce qui constitue une urgence sanitaire, ainsi qu'un article sur les pouvoirs en situation d'urgence sanitaire ou d'urgence en général que le locateur pourra invoquer.

En ce qui concerne les baux en vigueur, il est improbable que le locateur puisse les amender sans obtenir le consentement du locataire. Cela dit, la plupart des baux commerciaux autorisent le locateur à adopter des règlements concernant le fonctionnement de l'immeuble. Le locateur pourra donc utiliser ce droit pour rédiger et distribuer une série de règlements sanitaires qui pourront reprendre une partie des points abordés précédemment.

Bien sûr, il revient au locateur de décider s'il souhaite ou non amender sa formule de bail pour y inclure des droits en matière d'urgence sanitaire.

Coopération entre locateur et locataire en situation d'urgence sanitaire

En période de pandémie ou d'un autre type d'urgence, la collaboration entre locateur et locataires deviendra essentielle. On octroiera probablement alors aux médecins-conseil en santé publique et à d'autres professionnels de la santé des pouvoirs accrus afin de protéger la santé et la sécurité du public. Par exemple, le professionnel de la santé qui suspectera ou confirmera un cas de grippe saisonnière ou pandémique devra amorcer le processus de retraçage des contacts du patient, conformément aux protocoles établis à ce moment par le médecin-conseil en santé publique. Dans le cadre de ce processus, on communiquera probablement avec le lieu de travail du patient, afin d'identifier formellement les personnes qui ont été exposées au patient infecté, d'aviser ces personnes et d'ordonner leur isolation ou leur quarantaine pour une période qui sera déterminée par les agents de la santé publique.

Si un locateur ou un employé d'un locataire tombe malade au travail, il faudra appliquer des procédures strictes afin de réduire l'exposition des autres personnes présentes dans l'immeuble. Par exemple, il faudra désinfecter le poste de travail et les objets personnels de la personne infectée, que cette responsabilité incombe au locateur ou à l'employeur locataire.

Gérants d'immeubles

- Les gérants d'immeubles et les agents qui gèrent des propriétés pour leurs propriétaires auront la tâche de gérer l'immeuble pendant une pandémie ou une urgence sanitaire. On pourra leur demander de mettre en œuvre le plan du locateur en cas de pandémie. Évidemment, ils devront le connaître à fond. Le propriétaire ou le locateur pourra aussi leur demander d'élaborer ce plan.
- Le gérant d'immeuble voudra s'assurer que son contrat d'embauche avec le propriétaire le protège et l'indemnise adéquatement contre toute réclamation en lien avec l'exploitation de l'immeuble au nom du propriétaire en période de pandémie ou autre urgence sanitaire.
- Le gérant d'immeuble voudra peut-être recommander au propriétaire ou au locateur d'envisager la possibilité d'adopter un plan en cas de pandémie ou d'urgence sanitaire, dans le cadre de sa planification de la continuité des opérations, et de se pencher sur les points exposés précédemment.

Annexe 1 : Lettres

Modèle de lettre au locataire

[Nom et adresse du locataire]

Madame/Monsieur,

Objet : Préparation en cas de pandémie

Au Canada comme partout dans le monde, on s'inquiète de plus en plus d'une éventuelle pandémie. D'ailleurs, plusieurs compagnies se penchent sur cette question dans le cadre de leur planification de la continuité des opérations.

En mars 2006, huit grands propriétaires et gestionnaires immobiliers du Canada ont formé le groupe de travail national de planification des pandémies (ci-après : « groupe de travail »), avec l'aide de la Building Owners and Managers Association Canada (« BOMA »). Le groupe de travail reconnaît l'apport de M. Donald Low, microbiologiste en chef au Mount Sinai Hospital de Toronto; M. Ralph Dunham, vice-président principal, consultation en matière de risque, chez Marsh Canada; et M. Randall Rothbart, associé chez Solmon Rothbart Goodman LLP.

S'il survenait une pandémie, les experts prédisent que celle-ci se propagerait à une vitesse folle. C'est pourquoi il vaut mieux pour les locateurs, gérants et locataires de se préparer à cette éventualité. Le groupe de travail a donc élaboré un guide de préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie, à l'intention des propriétaires et des gérants d'immeubles.

POINTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION PAR LE LOCATEUR

- *[Nom de la compagnie]* suivra la voie tracée par BOMA Canada, selon les recommandations du groupe de travail. Le guide a pour objectif, entre autres choses, de s'assurer que la plupart des locateurs du pays adoptent des lignes directrices et des politiques similaires, de sorte que locataires, occupants, visiteurs et fournisseurs ne soient pas confrontés à des situations fortement différentes d'un immeuble à l'autre. Néanmoins, *[nom de la compagnie]* conserve le droit de s'écarter de ces recommandations pour laisser place à ses propres politiques et pour répondre à la complexité et aux circonstances propres à certaines propriétés.
- *[Nom de la compagnie]* travaillera de concert, à l'avance, avec le personnel de l'immeuble, ainsi que ses fournisseurs de biens et de services, pour s'assurer que l'immeuble poursuivra ses opérations le plus longtemps possible en situation de pandémie.
- Il est largement admis qu'un bon lavage des mains demeure *la méthode la plus efficace* pour prévenir la transmission des maladies. En ce sens, le désinfectant pour les mains offre une alternative ou un supplément intéressant. *[Nom de la compagnie]* installera très bientôt des postes de désinfection des mains dans le hall principal de l'immeuble, les toilettes et divers locaux d'entretien. De plus, du savon antibactérien sera mis à votre disposition dans les toilettes. Avec cette stratégie, les immeubles commerciaux auront à leur disposition des stocks de désinfectant sanitaire.
- Nous encourageons les locataires à mettre à la disposition de leur personnel des désinfectants pour leurs espaces de travail, ordinateurs et téléphones, ou encore de l'équipement de protection individuel, selon les activités de chacun.
- *[Nom de la compagnie]* pourra afficher des avis dans les aires communes pour transmettre de l'information aux occupants et aux visiteurs.

- Contrairement à la plupart des désastres, une pandémie affecte la population et non les infrastructures. On évalue que 25 % à 35 % de la population pourrait être malade au même moment, sur une période de six à huit semaines. Selon les pandémies précédentes, les experts croient que l'on vivrait deux « vagues » ou éruptions, sur un intervalle de six à neuf mois. Pour le secteur immobilier, cela veut dire que les services seraient affectés dans les immeubles, au moment où l'on en aurait le plus besoin : ménage, sécurité, entretien des équipements. Certains immeubles pourraient être touchés au point de devoir fermer, alors que d'autres poursuivront leurs opérations. Le ménage est le plus important de ces services et les mesures ci-dessous permettront de faire face à une éventuelle crise.
- Le groupe de travail recommande aux propriétaires et aux gérants d'immeubles de ne pas filtrer les visiteurs au nom des locataires. Cette recommandation se fonde sur les raisons suivantes : il se peut (selon le virus) que les symptômes n'apparaissent que 24 à 48 heures après avoir contracté la maladie, ce qui n'empêche pas la personne d'être contagieuse; le filtrage ou dépistage nécessiterait de rassembler les visiteurs dans un lieu donné (le hall de l'immeuble, par exemple) à un moment où le distancement social sera encouragé; de plus, nous ne disposerons peut-être pas de gens qualifiés pour effectuer cette tâche.
- En cas de pandémie, nous limiterons probablement les livraisons faites directement aux locataires. Selon l'immeuble, nous désignerons probablement un endroit où les livraisons seront gardées et où les locataires pourront venir les chercher.
- Propriétaires et gérants d'immeubles surveilleront attentivement les annonces faites par le gouvernement. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour garder l'immeuble ouvert pendant une pandémie. Néanmoins, si *[nom de la compagnie]* juge qu'il est nécessaire de fermer l'immeuble en tout ou en partie, ou encore si le gouvernement émet un ordre de fermeture, nous prendrons les arrangements nécessaires à cette fin. Nous demandons aux locataires d'évaluer attentivement, à l'avance, les arrangements à prendre pour pouvoir poursuivre leurs activités commerciales, advenant une telle situation.

POINTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION PAR LE LOCATAIRE

- Élaborez votre plan en cas d'urgence, ainsi qu'un plan de continuité des opérations. Ceux-ci vous seront utiles en cas de pandémie, mais aussi dans plusieurs autres situations.
- Élaborez un programme de sensibilisation et d'information du personnel.
- Tel que mentionné précédemment, le service d'entretien et de ménage risque d'être minimal au moment où vous vous attendez à ce qu'il soit augmenté, et, ce, en raison d'une pénurie de main-d'œuvre. Chacun devra se charger en partie du ménage de son bureau ou de son poste de travail. De plus, vous aurez peut-être à vous charger du ménage des aires communes de vos locaux (p. ex. : toilettes, local de photocopie et de courrier, réception, etc.).
- Révisez la position de votre organisation au chapitre du filtrage des visiteurs. Tel que mentionné ci-dessus, *[nom de la compagnie]* n'a pas l'intention de filtrer les personnes qui entreront dans l'immeuble.
- Évaluez la pertinence d'engager un « fournisseur d'aide au personnel » pour apporter de l'aide médicale à votre personnel.
- Évaluez la pertinence d'acheter vos propres trousseaux médicaux et fournitures du genre : désinfectant pour les mains, lingettes pour surfaces, masques et gants.
- Évaluez votre capacité à héberger sur place les employés clés qui pourraient devoir demeurer sur les lieux de travail pendant une pandémie.

- Évaluez les quantités d'eau et de nourriture à longue conservation à stocker dans vos bureaux.
- Soutenez l'élaboration d'un programme de protection individuelle pour vos employés. Un tel programme les aidera à faire face à une pandémie à la maison, du moment que celle-ci touchera aussi leurs familles.

REMARQUE À L'INTENTION DES COMPAGNIES QUI SOUHAITENT UTILISER CE MODÈLE DE LETTRE AU LOCATAIRE :

- 1. La présente lettre a été conçue pour être distribuée à tout moment, après la publication du guide, mais avant que ne survienne une pandémie. Elle a pour but d'éviter d'avoir à répondre aux préoccupations individuelles des locataires.**
- 2. Engagez-vous par écrit uniquement envers les « points à prendre en considération par le locateur » qui vous conviennent et que vous êtes certain de pouvoir honorer.**

Modèle de lettre au fournisseur

[Nom et adresse du fournisseur]

Madame/Monsieur,

OBJET : PRÉPARATION EN CAS DE PANDÉMIE

Bien qu'il n'y ait pas encore eu de transmission importante de la grippe aviaire de personne à personne, la possibilité d'une pandémie de grippe a beaucoup attiré l'attention au cours de la dernière année. Chez *[nom de la compagnie]*, nous surveillons la situation de près, ce que nous faisons d'ailleurs pour toute question pouvant affecter notre secteur d'activité. Nous croyons qu'il est important d'obtenir de nos fournisseurs vitaux un engagement voulant que nos besoins en approvisionnement et en soutien seront remplis promptement dans une telle situation.

Étant donné le contexte très particulier d'une pandémie, nous avons amorcé une démarche de préparation en cas de pandémie afin d'évaluer nos besoins commerciaux. Cette démarche a pour but d'élaborer une approche conjointe et orchestrée pour faire face à une pandémie de grippe qui risquerait d'affecter sérieusement les opérations de nos immeubles. C'est pourquoi nous demandons aux tiers qui fournissent des services à *[nom de la compagnie]* de démontrer qu'ils sont prêts à maintenir leurs services vitaux en cas de pandémie. Par la présente, nous vous demandons de nous renseigner sur votre état de préparation, en tant que fournisseur de service, dans votre propre planification afin d'assurer le service à votre clientèle. Vous trouverez ci-joint un questionnaire que nous vous demandons de bien vouloir remplir, afin que nous puissions coordonner nos plans en cas de pandémie, de sorte que, advenant un tel événement, nous puissions répondre ensemble aux besoins prévisibles de l'industrie.

Veuillez demander à la haute direction de votre société de remplir le questionnaire ci-joint. Pour respecter nos échéances, nous vous serions bien reconnaissants de nous remettre le questionnaire dûment rempli au plus tard le *[date]*. Ce document se limite aux renseignements essentiels dont nous avons besoin, mais n'hésitez pas à ajouter des détails supplémentaires; cela ne fera qu'augmenter notre confiance en les capacités de votre société.

Pour toute question concernant la présente, veuillez communiquer avec nous. Merci de bien vouloir nous aider.

Salutations sincères,

Modèle de questionnaire sur l'état de préparation des fournisseurs de serviceQUESTIONNAIRE SUR LA CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS EN CAS DE PANDÉMIE

Prière de retourner le questionnaire dûment rempli par télécopieur au : [XXX-XXX-XXXX]

Nom de la société :			
Inscrivez ou vérifiez les coordonnées des personnes responsables de la planification de la continuité des opérations dans votre entreprise.			
Nom :	_____	Nom :	_____
Titre :	_____	Titre :	_____
Courriel :	_____	Courriel :	_____
Numéro de téléphone :	_____	Numéro de téléphone :	_____
Vérifiez les coordonnées des personnes responsables du dossier « pandémie » dans votre entreprise.			
Nom :	_____	Nom :	_____
Titre :	_____	Titre :	_____
Courriel :	_____	Courriel :	_____
Numéro de téléphone :	_____	Numéro de téléphone :	_____

Veillez indiquer l'état d'avancement de chacun des points suivants, relativement au plan de continuité des opérations en cas de pandémie de votre entreprise.

	S.O.	Pas commencé	À peine commencé	En cours	Terminé
Notre préparation en cas de pandémie est amorcée.					
Désignation d'un coordonnateur ou d'une équipe de coordination de pandémie aux tâches et responsabilités définies en vue de préparer l'entreprise à faire face à l'impact d'une pandémie.					
Identification des services vitaux à assurer.					
Identification des employés nécessaires à la poursuite des activités commerciales.					
Élaboration d'un plan de formation mutuelle, advenant que les employés assurant les services vitaux soient incapables de travailler.					
Élaboration de stratégies de main-d'œuvre pour empêcher la transmission du virus (p. ex. : accès à distance, déploiement du personnel dans d'autres locaux, etc.)					
Politiques contribuant à freiner la transmission du virus sur les lieux de travail.					
Plans de communication d'urgence, avec personnes-ressources chez les clients, en cas de perturbation grave des services vitaux.					
Élaboration de déclencheurs qui signaleraient la nécessité de mettre en œuvre les plans en cas de pandémie.					

Dans vos prévisions, quel pourcentage d'absentéisme utilisez-vous?	<input type="checkbox"/>	S.O.	<input type="checkbox"/>	10 %	<input type="checkbox"/>	< 25 %	<input type="checkbox"/>	35 %	<input type="checkbox"/>	> 35 %
Pour combien de temps croyez-vous voir ce taux d'absentéisme se prolonger?	<input type="checkbox"/>	S.O.	<input type="checkbox"/>	< 1 mois	<input type="checkbox"/>	1 - 2 mois	<input type="checkbox"/>	3 - 4 mois	<input type="checkbox"/>	> 4 mois
Selon vos prévisions actuelles, quel impact une pandémie aura-t-elle sur vos services dispensés?	<input type="checkbox"/>	Indéterminé	<input type="checkbox"/>	Impact minimale	<input type="checkbox"/>	Services réduits	<input type="checkbox"/>	Maintien des services vitaux seulement		
Surveillez-vous les développements pandémiques (OMS, santé et sécurité publique, autres sources)?	<input type="checkbox"/>	S.O.	<input type="checkbox"/>	Pas encore	<input type="checkbox"/>	Oui				
À partir de vos réponses aux questions précédentes, veuillez évaluer l'avancement des plans de continuité des opérations de votre entreprise en cas de pandémie.	<input type="checkbox"/>	Pas commencé	<input type="checkbox"/>	À peine commencé	<input type="checkbox"/>	En cours	<input type="checkbox"/>	Terminé		
Votre entreprise compte environ combien d'employés?	<input type="checkbox"/>	< 25	<input type="checkbox"/>	< 100	<input type="checkbox"/>	< 500	<input type="checkbox"/>	< 1000	<input type="checkbox"/>	1000 ou plus
Commentaires :										

Annexe 2 : Matériel de communication

Modèles d'affichettes de sensibilisation et d'information

Nous vous conseillons de mettre en place votre propre plan de communication en cas de pandémie dès maintenant. Ce plan devrait comporter l'installation de signalisation avant que ne se déclenche une pandémie.

Nous proposons deux séries d'affichettes : la première vise à sensibiliser locataires et visiteurs avant qu'une pandémie ne survienne, afin de mieux freiner la transmission du virus; la seconde vise à informer les gens pendant la pandémie.

Il se peut que vous préfériez produire votre propre campagne de communication, auquel cas vous trouverez les formulations appropriées dans la trousse de préparation. Le groupe de travail a tout de même conçu quelques exemples d'affichettes que vous pouvez personnaliser comme bon vous semble. Afin d'accélérer le processus de commande et de production, nous avons mis sur pied un centre de commande sur Poster One. Pour plus de détails ou pour commander les affichettes de BOMA Canada, visitez le www.PosterOne.com/bomacanada. Remarque : Si vous ne possédez pas déjà un compte chez Poster One, vous pourrez en ouvrir un sur leur site.

PREMIÈRE SÉRIE

La première série d'affichettes sert à réduire les risques de transmission de la grippe et s'installe avant qu'une pandémie ne survienne. Voici les formulations conseillées :

Lavage des mains

Le lavage des mains constitue la méthode la plus efficace pour réduire la propagation des infections.

Nettoyez votre espace de travail

On devrait nettoyer et désinfecter régulièrement les surfaces que l'on touche fréquemment.

Soignez votre santé

Adoptez un régime équilibré, reposez-vous et faites de l'exercice avec modération.

Hygiène personnelle

Couvrez-vous le nez et la bouche lorsque vous toussiez ou éternuez; faites-le avec un mouchoir ou le creux du coude plutôt qu'avec vos mains.

DEUXIÈME SÉRIE

La deuxième série d'affichettes a été conçue pour servir en période de pandémie. Voici les formulations recommandées :

1^{re} AFFICHE

EN RAISON DE LA PANDÉMIE, CET IMMEUBLE EST SOUMIS À DES MESURES D'URGENCE. PRENEZ NOTE QUE :

- CERTAINS SERVICES RISQUENT D'ÊTRE RÉDUITS OU INTERROMPUS.
- L'ACCÈS À CERTAINS SECTEURS (OU À PARTIR DE CEUX-CI) PEUT ÊTRE LIMITÉ OU REDIRIGÉ.
- LE PERSONNEL DE L'IMMEUBLE RÉPOND AUX DEMANDES DES LOCATAIRES PAR ORDRE DE PRIORITÉ.
- NOUS FAISONS TOUT EN NOTRE POUVOIR POUR GARDER L'IMMEUBLE OUVERT; TOUTEFOIS, IL SE PEUT QUE NOUS DEVIONS FERMER. VEUILLEZ ÉVALUER VOS OPTIONS.

2^e AFFICHE

CET IMMEUBLE EST FERMÉ EN RAISON DE LA PANDÉMIE.
IL SERA ROUVERT DÈS QUE POSSIBLE.
EN CAS D'URGENCE **EXTRÊME**, VEUILLEZ CONTACTER *[contact]*.

3^e AFFICHE

CETTE ENTRÉE EST FERMÉE EN RAISON DE LA PANDÉMIE.
VEUILLEZ UTILISER UNE AUTRE ENTRÉE.

(Gérants d'immeubles, décidez à l'avance des entrées à fermer et modifiez l'affichette pour la rendre plus précise.)

4^e AFFICHE

CE SECTEUR EST FERMÉ EN RAISON DE LA PANDÉMIE.

(Gérants d'immeubles, cette affichette peut servir pour tout secteur et dans toutes circonstances, p. ex. lorsqu'on désinfecte un secteur après détection d'un cas de maladie.)

5^e AFFICHE

CE STATIONNEMENT EST FERMÉ EN RAISON DE LA PANDÉMIE.