



Une pandémie d'influenza...

**Que feriez-vous avec seulement
le 2/3 de vos effectifs?**

DÉVELOPPER UN PLAN D'ACTION

Ordre du jour

Pandémie influenza

- Dr. Lucie-Andrée Roy, Santé publique
- Annick Bouchard, M.Sc.Env., Centre de sécurité civile, Ville de Montréal

Développer un plan d'action

- Lucie Dupuis, MBA, ASP, ABCP, SOPTIMA inc.

Un plan d'action

- Entretien ménager
- L'individu
- CVAC
- Fournisseurs
- Notre personnel
- Plan de communication
- Nos locataires
- Les espaces
- Le matériel
- Rappel

Entretien ménager

- *Ramassage des déchets*
- *Toilettes*
- *Nettoyage des aires*
 - *publiques*
 - *de travail*
- *Le déneigement*
- *Et s'ils n'étaient plus là!*

Coupure des services non essentiels

Prioriser:

- Personnes ressources
- Locataires
- Fournisseurs

Installer des bacs dans les espaces communs pour centraliser la collecte d'ordures ménagères et de recyclage. Les usagers vont porter leurs ordures et matériels à recycler dans les bacs par exemple près de l'ascenseur de service. L'entretien ménager ne fait plus la collecte dans les espaces locataires. Le personnel ainsi libéré s'affère à nettoyer les surfaces (voir plus loin). Les ordures ménagères sont ramassées chaque jour alors que le recyclage peut être fait selon un cycle plus long.

Suggestions d'augmenter la fréquence de la cueillette des ordures organiques

Les points sensibles sont:

Les ascenseurs boutons d'appel palier, boutons d'étage, les mains courantes des escaliers mécaniques, escaliers, les poignées de portes, plaques à pousser, les toilettes, les tables et chaises de la foire alimentaire, etc.

Les espaces de travail: téléphone, clavier, photocopieur, machine à café, frigo, etc.

S'assurer d'avoir en quantité suffisante les produits et équipements nécessaires et les références d'utilisation

Déterminer s'il faut fournir aux locataires du matériel pour désinfecter, des petites serviettes humides antiseptique.

Identifier le produit approprié pour les équipements informatique et technologiques, etc.

Est-ce qu'on peut imposer aux locataires nos nouvelles pratiques, nos nouvelles fréquences de collectes d'ordures? Voir avec le service légal de chaque organisation.

Ne pas oublier le déneigement

Compétiteurs

Équipe technique de l'immeuble, sécurité et administration

Diffusion de l'information sur règles d'hygiène:

Session d'information

Recommandations, etc.

L'individu

- *Visiteur, locataire ou employé*
 - À risque
 - Refus d'accès / Éviction
 - Zone de visite ou quarantaine
 - *Intervention de premiers soins*
 - Risques
 - Outils
 - *Masque obligatoire?*
- Hygiène:
Affiches
Produits dans les toilettes
Salle de visite chez nos locataires
Utiliser un centre de conférence si possible pour éviter qu'un visiteur n'accède aux bureaux d'un locataire.
Mesures d'hygiène à l'entrée (à l'arrivée et au départ)
Information:
Infirmières: demander à une infirmière de faire une présentation sur le sujet à nos employés et locataires.
Avoir de l'information disponible:
Feuillets (par exemple du CLSC)
Référence sur des sites WEB
Regrouper les équipements d'intervention de chaque locataire
Dresser une liste des meilleures pratiques et d'instructions
Regrouper les équipes d'intervention des locataires et diffuser l'information. Utiliser les équipes d'évacuation comme lien de communication. Ne pas faire une deuxième structure de communication. Expliquer la situation de façon régulière.
Règles et consignes
Restez à la maison si on est malade
Tu tousses = tu portes un masque pour protéger les autres.
Nos employés qui vont dans l'immeuble doivent se protéger eux-mêmes. L'individu décide ou l'employeur impose?
Rendre les équipements disponibles
Clarifier à l'avance la politique d'absences au travail pour cause de maladie, avec les départements des Ressources humaines.
Le locataire décide: nous ne pouvons pas décider à la place du locataire. S'informer à l'avance de ses intentions
On ne peut pas empêcher une personne d'entrer.
Installer à l'entrée de l'immeuble
Des produits d'hygiène
Des affiches donnant les consignes et directives

■ CVAC

- *On coupe la ventilation?*

Coupure de la ventilation ?
Pas souhaitable
- *Quantité d'air neuf*

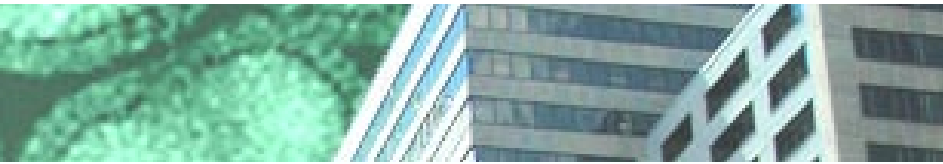
Solution:
Augmenter l'entrée d'air frais
Augmenter les volumes d'air dans certains secteurs
- *Filtration*

Mettre les systèmes en mode air neuf forcé pendant quelques temps chaque jour.
Revoir les budgets d'énergie en raison des items plus hauts.
- *L'entretien*
 - *Espaces communs*
 - *Espaces privés*

Filtres anti-bactériens
Augmenter la fréquence pour le remplacement des filtres
- *Le personnel*
(traité par une autre équipe)

Le virus
a une durée de vie de 48 heures à température normale,
La durée de vie est plus longue au froid

Entretien des systèmes de ventilation des espaces communs
Augmenter l'entretien des espaces privés versus les espaces communs
Est-ce que le fournisseur est prêt à le faire: signature d'un engagement préalable (protocole d'entente pour situation d'urgence
Plan de soutien du système de CVAC



■ Les fournisseurs

- *Les entrepreneurs*
 - *Autorisation d'accès*
 - *Ex: réseaux data, téléphonie, plombiers, électriciens, construction, système protection incendie, etc.*
 - *Les nôtres et ceux de nos locataires*
- D'abord dresser la liste des services essentiels et s'entendre avec le fournisseur
S'assurer que les services essentiels sont maintenus
Voir avec le fournisseur tous les services qu'il peut rendre (regrouper les activités)
Déterminer les priorités
Propriétaire
Locataire
Déterminer une liste réduite de fournisseurs essentiels à la réalisation des priorités
Liste d'urgence à dresser
Contacts, téléphones, cellulaires, identifications des personnes autorisées
Engagement du maintien d'un service minimum de la part des fournisseurs
Que les fournisseurs aient des équipement pour leur protection

■ Notre personnel

- *Absence de nos employés*
 - *Gestion-Administration: service clientèle, comptabilité, marketing, etc.*
 - *Sécurité*
 - *Mécanique*
 - *Entretien ménager*
 - *Capacité de nos sous-traitants*
- Nous devons donner des consignes:
- Accepter l'absence d'un employé et diffuser les messages en conséquence
 - Vérifier les couvertures d'assurance pour la tranquillité d'esprit de notre personnel
 - Est-ce qu'il y aura une couverture différente pour une pandémie ou situation extraordinaire
 - Vaccination sur le lieu de travail
 - Vaccination aux familles du personnel essentiel
 - Définir les activités essentielles
 - Regrouper des activités au besoin
 - Dresser le profil d'expertise de chacun des employés
 - Faciliter si possible de télétravail. (capacité des systèmes de communication et informatique pour supporter la surcharge)
 - Les employés qui peuvent et souhaitent faire plus, peuvent donner leur disponibilité 24 hrs
 - Faire valoir que le milieu de travail est sain et sécuritaire
 - Former des employés à d'autres tâches.

Plan de communication

- *Avec les locataires*
 - 1 personne dédiée et responsable
 - Identifier les cibles de communication et leur contenu à qui nous communiquons, quoi dire, comment le dire, etc.
- *Avec les médias*
- *Avec notre personnel*
 - Préparer à l'avance:
 - Les messages (le contenu)
 - Valider le niveau d'autorité
- *Avec nos fournisseurs, sous-traitants*
 - Appuyer notre message d'une référence pour donner plus de crédibilité. Par exemple: source Santé publique
 - Assurer la cohérence de nos messages
 - Valider les contenus avec les autorités (les sources de références)
- *Avec les immeubles voisins*
 - Obtenir les sources (contacts)
 - Prévoir la communication selon la phase d'évolution:
 - Veille
 - Début
 - Pendant
 - Retour à la normale
- *Avec les services d'urgence*
 - Utiliser le réseau de gestionnaires d'immeubles (BOMA) pour une diffusion rapide de l'information. Note: La direction de la santé publique, la sécurité civile ont été sensibilisés à intégrer dans leur plan de communication d'intégrer BOMA dans la dynamique de la communication.
- *Et les autres*
 - Utiliser des moyens de communications en fonction de la cible
 - Avoir nos listes de contacts à jour: fax, courriel, tél. etc.
 - Affiches
 - Sur le WEB de notre immeuble ou entreprise
 - Un message préenregistré dans une boîte vocale pour diffuser un message ou pour donner des directives

■ Nos locataires

- *Quoi leur demander*

Quoi demander à nos locataires:

Leur mission (est-il essentiels qu'ils poursuivent leurs activités à 100%)
- *Quoi leur donner*

Connaître la priorité du locataire: s'agit-il d'un service névralgique par rapport à la société et votre établissement

Prioriser par niveau critique d'activité des locataires

Cibles les bâtiments, les étages, les secteurs d'activités

Ont-ils un plan de contingence ? Vous ne pouvez pas le faire à leur place. Que prévoit-il? Qu'exigeront-ils du propriétaire de l'immeuble? L'harmoniser avec le vôtre.

Leur plan d'action
- *Leurs procédures et les nôtres*

Quoi leur donner

Ajuster son propre plan d'action avec celui du locataire et des autres locataires , liste de vérification (check list)

Nos normes à respecter

Notre plan de continuité

Notre formation

Procédures:

Commande d'évacuation de l'immeuble (fermeture partielle ou totale)

Communication (courriel, WEB, téléphone, communiqué, etc)

Prévention; déterminer les zones à risques

Contrat / respect

Structure MU (mesures d'urgences) 1 locataire = 1 coordonnateur de mesures d'urgences locataire.

Donc 1 seul agent de liaison par locataire = 1 canal de communication



■ Les espaces

- *Quand et comment*
 - *Décider de tout fermer*
 - *Restreindre l'accès*
 - *Les espaces touchés:*
 - *La foire alimentaire*
 - *Le centre commercial*
 - *Vestiaires communs*
 - *Ascenseurs*
 - *Stationnement intérieur*
- Espaces:
- Gouvernement commande de fermer = On ferme
- Restreindre l'accès que pour les services essentiels = selon le niveau d'alerte
- Prévoir les situations
- Se faire des scénarios à l'avance,
en discuter avec les locataires pour diminuer les surprises et les irritants et obtenir plus facilement leur collaboration
- Voir aussi l'acétate: Nos locataires



Matériel requis

- *Masques*
 - *Germinicides*
 - *Oxygène*
 - *Gants*
 - *À qui, quand, où, en quelle quantité, comment*
 - *Pourquoi le fournir?*
- Les informations relatives aux équipements sont traitées dans tous les autres thèmes de l'atelier.

Rappel

- *Ne pas oublier*

Identifier vos alternatives avec:

Les avantages et les désavantages

Développer votre plan d'action

Dresser les coûts – bénéfices reliés

Le faire valider par vos gestionnaires et la direction

Revoir vos clauses contractuelles

Identifier les besoins spécifiques

Préciser à l'avance la chaîne de commandement et de contrôle

Définir les rôles (substituts) ET Niveau d'autorité (en temps normal et en temps de crise)

Processus de communication en temps de crise

Identifier les équipes et les déplacements entre équipes

Faire l'inventaire de votre matériel avant la crise

Documenter plus que moins

Obligations légales et réglementations pouvant s'appliquer

Prévoir maintenant de consulter vos services légaux. Le temps d'avoir une réponse est parfois long!

La diligence de l'employeur sans oublier que l'organisation peut maintenant être accusée au criminel

Recommander des modes alternatifs pour la conduite de vos affaires.

Relocaliser certaines activités peut être une bonne option.

Développer des directives et procédures à l'avance et ensuite les tester

Connaître et appliquer les directives des services de Santé publique et Sécurité civile

Ne pas oublier le retour à la normale:

Vous donner beaucoup de pouvoir à vos employés pendant la crise et lorsque le retour à la normal revient, vous leur retirer tout leur pouvoir!

Ne pas oublier le post-trauma pour certains de vos employés = support psychologique