



BOMAQUÉBEC

La référence en gestion immobilière



CONDENSÉ DES MEILLEURES PRATIQUES

Le retour au travail : Préparation pour une réintégration dans
les immeubles en période de pandémie de la COVID-19

Mai 2020



Table des matières

<i>Introduction</i>	1
<i>Planification et préparation</i>	1
<i>Santé et sécurité du personnel, des locataires et des visiteurs</i>	2
<i>Distanciation sociale et équipement de protection individuelle</i>	2
<i>Utilisation sécuritaire des ascenseurs</i>	2
<i>Espaces et aires de services communs</i>	3
<i>Restriction de l'utilisation des équipements, des produits et des espaces partagés</i>	4
<i>Accès sécuritaire aux immeubles</i>	4
<i>Signalisation</i>	5
<i>Opérations, systèmes et pratiques de gestion des bâtiments sains et sécuritaires</i>	5
<i>Employés de l'immeuble</i>	5
<i>Fournisseurs et entrepreneurs</i>	6
<i>Entretien ménager</i>	7
<i>Systèmes mécaniques (CVC, plomberie, eau, ascenseur)</i>	8
<i>CVC</i>	8
<i>Eau</i>	8
<i>Ascenseurs et autres</i>	8
<i>Préparation, évacuation et intervention en cas d'urgence</i>	9
<i>Communication avec les locataires</i>	9
<i>Gestion des risques et assurances</i>	10
<i>Considérations juridiques : Responsabilité, obligations, contrats, baux et personnel</i>	11
<i>Ressources</i>	12
<i>Remerciements</i>	12

Introduction

La pandémie de la COVID-19 s'étant rapidement propagée en février et mars, a obligé les instances gouvernementales à imposer des ordonnances de confinement aux citoyens et entreprises.

Nous nous préparons maintenant à une réintégration progressive dans les immeubles de bureaux au cours des prochaines semaines. Afin de fournir des conseils sur l'exploitation des immeubles et sur tout ce qui touche à la main-d'œuvre. Le présent document est inspiré de celui produit par BOMA International qui a réuni un groupe de travail provenant de partout en Amérique du Nord pour aider les propriétaires et gestionnaires à planifier le retour. Il fournit des conseils pour préparer les immeubles commerciaux à la réintégration en toute sécurité des locataires de bureaux, du personnel des immeubles, des visiteurs, des fournisseurs, des entrepreneurs et autres et identifie d'autres procédures et protocoles opérationnels et de sécurité qui devraient être mis en œuvre, mis à jour ou améliorés alors que nous nous préparons à vivre et à travailler dans un monde post-COVID-19. Ce document comprend les meilleures pratiques et procédures et identifie les aspects de la situation actuelle que vous devriez prendre en considération.

Planification et préparation

Commencez maintenant. Élaborez un plan de réintégration des immeubles bien avant la levée des ordonnances de confinement à la maison et des autres restrictions. Révisez régulièrement votre plan à mesure que la situation évolue et que de nouvelles informations sont disponibles.

Formez votre équipe. Votre équipe de planification doit comprendre des représentants des propriétaires et des gestionnaires d'actifs, des gestionnaires d'immeubles, du personnel technique et les principaux fournisseurs et prestataires de services. Envisagez d'impliquer les représentants de locataires.

Communiquez avec les locataires, les fournisseurs et les entrepreneurs. Diffusez votre plan de réintégration aux locataires, aux fournisseurs et aux entrepreneurs et informez-vous au sujet de leurs projets et de leurs préoccupations. Discutez des changements potentiels à apporter aux baux et aux contrats.

Évaluez les nouveaux risques. Rencontrez le gestionnaire de risques et votre courtier d'assurance pour mettre à jour la couverture et évaluer les nouveaux risques de responsabilité découlant de la COVID-19.

Consultez le conseiller juridique. Examinez toutes les nouvelles procédures et tous les nouveaux protocoles prévus, les baux et les contrats, la dotation en personnel et les changements opérationnels et d'autres risques potentiels de poursuites juridiques.

Restez informés! Tenez-vous au courant des mandats et des recommandations au niveau fédéral, provincial et local.

Santé et sécurité du personnel, des locataires et des visiteurs

Distanciation sociale et équipement de protection individuelle

- Suivez les directives des autorités locales relatives au maintien de la distanciation sociale et respectez les consignes des gouvernements fédéral, provincial et municipal concernant le port de masques ou d'équipement de protection faciale. Les masques couvrant le visage peuvent être utiles lorsque les mesures de distanciation sont difficiles à appliquer.
- Demandez aux employés de l'immeuble, aux fournisseurs et aux entrepreneurs de porter des masques fournis par leur employeur. Modifiez les ententes de service existantes, si nécessaire, afin d'inclure ces nouvelles exigences.
- Exigez des locataires de suivre les directives et les recommandations dictées par les instances gouvernementales concernant la distanciation sociale et le port des masques. Communiquez clairement les exigences et les recommandations du gestionnaire de l'immeuble qui pourraient être mises en place quant au port obligatoire du masque dans les aires communes, tant de façon virtuelle que par affichage.
- Recommandez des habitudes d'hygiène personnelle appropriées concernant le lavage fréquent des mains (avec de l'eau chaude et du savon pendant 20 secondes). Des désinfectants pour les mains doivent être facilement disponibles dans les espaces publics et les aires communes.
- Recommandez aux locataires de limiter le nombre d'invités ou de visiteurs pendant la période d'application de la réintégration dans l'immeuble.
- Travaillez en collaboration avec les locataires pour répartir les horaires ou les jours de travail afin de limiter le nombre d'occupants présents dans l'immeuble au début de la réouverture et pendant un certain temps après la réintégration.
- Suivez les directives des gouvernements concernant les restrictions concernant les réunions et les rassemblements.
- Encouragez les réunions virtuelles chaque fois que cela est possible.
- Prévoyez des visites d'immeubles virtuelles plutôt que des visites en personne chaque fois que cela est possible, ou planifiez des visites avant ou après les heures ouvrables normales.

Utilisation sécuritaire des ascenseurs

- Tenez compte de la taille des cabines d'ascenseur, du nombre d'étages et du nombre quotidien de locataires et de visiteurs en établissant les directives de distanciation sociale pour les utilisateurs d'ascenseurs. Si la cabine d'un ascenseur n'est pas assez grande pour un espacement de 2 m (6 pi) entre les occupants, envisagez par exemple de limiter le nombre de personnes lors de chaque trajet.

- Lorsque possible, placez des marques de file d'attente dans les halls d'ascenseur pour renforcer la distanciation sociale; envisagez d'utiliser des poteaux, des autocollants sur le sol, des tapis, etc. pour contrôler la circulation des personnes prenant les ascenseurs.
- Affichez clairement ces limitations (le cas échéant) à l'aide d'une signalisation claire, tout en reconnaissant les désagréments que cela peut engendrer.
- Envisagez de programmer le retour des ascenseurs directement au rez-de-chaussée pour assurer un chargement plus rapide.
- Pour faciliter la circulation des ascenseurs et réduire les temps d'attente, considérez désigner des cages d'escalier seulement pour la « montée » ou la « descente ». Prévoyez un nettoyage et une désinfection plus fréquents et plus minutieux des cages d'escalier et des mains courantes en raison de l'augmentation de la circulation dans les escaliers.

Espaces et aires de services communs

- Augmentez l'espace entre les pièces de mobilier du hall d'entrée ou réduisez le nombre de places assises pour promouvoir et favoriser la distanciation sociale.
- En collaboration avec des entrepreneurs tiers, le cas échéant, envisagez la fermeture d'espaces de services communs, tels que les salles de conditionnement physique, les salles de conférence, les commerces et les restaurants pendant au moins 30 jours après la réintégration, selon les recommandations de BOMA, ou suivre les directives gouvernementales.
- Après la réouverture des centres de conditionnement physique, augmentez l'espace entre certains équipements ou limitez leur utilisation (par exemple, utilisation d'un vélo stationnaire ou tapis roulant sur deux) pour maintenir la distance entre les clients, et mettre en œuvre des protocoles de distanciation sociale pour les séances de remise en forme et d'entraînement personnel. Examinez les dérogations existantes, révisiez-les si nécessaire et publiez-les pour obtenir la signature de l'utilisateur.
- Prévoyez des postes de désinfection des mains dans le hall d'entrée de l'immeuble, les halls d'entrée des ascenseurs, les salles de courrier, les stationnements et les autres aires communes, à proximité des salles de bain, des installations de conditionnement physique, des commerces et des restaurants. Fournir des lingettes dans les centres de conditionnement physique pour les clients avant et après l'utilisation de l'équipement.
- Prévoyez des poubelles pour les masques faciaux près des entrées et des sorties, des ascenseurs et des autres aires communes; videz et désinfectez les conteneurs au moins une fois par jour et plus souvent, le cas échéant.
- Laissez ouvertes les zones prévues pour les vélos et préparez-les en fonction d'une possible augmentation du nombre de cyclistes parce que cela peut représenter une solution de rechange aux transports en commun. Identifiez des aires de stationnement supplémentaires pour accueillir un volume accru de vélos.

Restriction de l'utilisation des équipements, des produits et des espaces partagés

- Découragez les travailleurs de partager l'équipement de bureau, comme les téléphones et les ordinateurs. Dans l'éventualité où un partage d'équipement est nécessaire, assurez le nettoyage et la désinfection entre les utilisations et offrez des conseils aux employés sur l'utilisation des masques, des gants et d'autres équipements de protection.
- Demandez au personnel technique et aux entrepreneurs de gérer leurs propres boîtes à outils et de nettoyer ou désinfecter leurs outils et les matériaux entre les utilisations.
- Envisagez d'aménager les lieux de travail en fonction de protéger les employés contre les tousses et les éternuements et cloisonnez les postes de travail, le cas échéant.
- Veiller à ce que les produits et le matériel de nettoyage utilisés par les fournisseurs ne soient pas partagés entre les bâtiments
- Utilisez des technologies de mise en opération graduelle sans contact chaque fois que cela est possible. Équipez, si possible, les salles de bain d'éviers, d'équipement et de distributeurs de produits sanitaires sans contact; utilisez des postes de désinfection des mains sans contact; fournissez des poubelles sans contact lorsque c'est possible.

Accès sécuritaire aux immeubles

- Limitez les points d'accès à l'immeuble – seulement une entrée et une sortie dans la mesure du possible. À la réception dans le hall d'entrée, aménagez des zones d'entrée et de sortie spécifiques aux visiteurs.
- Si possible, affectez des agents de sécurité aux points d'entrée et définissez clairement leurs tâches et leurs rôles. Par exemple, si la politique de l'immeuble impose le port d'un masque aux locataires et aux visiteurs dans les halls et autres aires communes, on pourrait demander au personnel de sécurité de faire respecter ces exigences.
- Mettez en place des protocoles de distanciation sociale aux bureaux du personnel de sécurité et à la réception dans le hall d'entrée pour protéger le personnel
- Utilisez une signalisation et des marquages sur le plancher clairs et cohérents.
- Si possible, exigez des locataires qu'ils rencontrent et accompagnent les visiteurs ou avertissez le personnel de sécurité de leur arrivée. Gérez l'arrivée des visiteurs à l'aide d'un système de préenregistrement et d'accueil afin de minimiser les interactions avec l'équipe du personnel de sécurité.
- Élaborez des protocoles de livraison en coopération avec les locataires afin de tenir compte des différentes préférences en matière de sécurité.
- Encouragez les locataires à récupérer leurs colis dans le hall d'entrée.

Signalisation

- Installez de la signalisation dans les stationnements, les entrées et sorties des immeubles, les halls d'entrée, les aires communes et les zones réservées aux locataires et aux occupants qui énonce les nouvelles règles et procédures.
- Installez des affiches sur la distanciation sociale, le lavage des mains, les étapes à prendre en cas de maladie, etc.
- Prévoyez installer des panneaux près des ascenseurs expliquant toute nouvelle procédure de file d'attente, les limites d'occupation des cabines d'ascenseurs, etc. N'oubliez pas d'installer des affiches à proximité des monte-charge comprenant les exigences en matière de masques et de protection faciale et d'autres équipements de protection pour les entrepreneurs et le personnel de l'immeuble.
- La signalisation à proximité des centres de conditionnement physique et des restaurants doit comprendre des informations sur les nouvelles heures d'ouverture ou sur les heures d'ouverture limitées, des conseils sur la distanciation sociale et sur les routines de nettoyage et de désinfection.

Opérations, systèmes et pratiques de gestion des bâtiments sains et sécuritaires

Employés de l'immeuble

- Fournissez à votre personnel l'équipement et la formation nécessaires pour effectuer leur travail en toute sécurité, y compris l'utilisation d'équipements de protection individuelle (EPI).
- Fournissez une formation de sensibilisation des employés pour aider à prévenir l'exposition initiale ou ultérieure au virus et tenez à jour le calendrier des formations. La formation devrait porter sur la manière d'interagir avec les locataires et les visiteurs dans ce nouvel environnement, comme le moment où il faut monter dans un ascenseur, les comportements des locataires dans leur espace, la distanciation sociale, l'utilisation des masques et de l'équipement de protection faciale, l'hygiène adéquate, etc.
- L'absentéisme peut avoir un impact sur les affectations de personnel. Discutez avec votre personnel des politiques concernant les horaires flexibles et les congés. Les employés pourraient se sentir mal à l'aise de retourner au travail et ne pas vouloir risquer de tomber malade. Considérez une affectation d'employés en rotation pour remplacer ceux qui sont malades ou qui s'occupent d'une autre personne malade.
- Si un membre du personnel est testé positif pour la COVID-19, il faut appliquer des critères non discriminatoires selon les recommandations de la direction de la Santé Publique pour déterminer le moment propice du retour au travail.
- Prévoyez affecter du personnel supplémentaire pour orienter la circulation dans les halls d'entrée et les halls d'ascenseurs et gérez toute nouvelle procédure de visite ou de livraison.

- Considérez offrir des horaires flexibles et échelonner les quarts de travail. En adaptant les horaires de travail, veuillez éviter les chevauchements d'affectation des équipes.
- Réduisez les interactions en personne entre le personnel de l'immeuble, les locataires et les fournisseurs. Y a-t-il des services que vous pouvez fournir à distance pour réduire les interactions? Envisagez effectuer certains travaux de maintenance et d'autres services avant ou après les heures normales d'ouverture lorsque le bâtiment est relativement inoccupé.

Fournisseurs et entrepreneurs

- Demander aux fournisseurs, entrepreneurs généraux et aux sous-traitants de partager leurs plans de santé et de sécurité, y compris leurs protocoles COVID-19 améliorés avec le gestionnaire de projet et travailler de manière proactive avec ces fournisseurs pour avoir un plan en place avant que les travaux puissent commencer au site. Diverses associations professionnelles et conseils de réglementation de l'industrie de la construction ont déjà publié des directives strictes avant de permettre le redémarrage des travaux de construction. Assurez-vous que toutes ces directives sont pleinement appliquées pendant tous les quarts de travail.
- Établissez des procédures pour protéger la sécurité des fournisseurs, entrepreneurs généraux des sous-traitants et des locataires tels que l'enregistrement à l'entrée et au départ, l'utilisation des EPI et autres équipements de protection, limitant l'accès aux zones de travail assignées. Le coordonnateur de sécurité du chantier de construction devrait demander à chaque employé de remplir un questionnaire au premier jour de travail et avoir un questionnaire pour chaque nouvel employé affecté sur le site.
- Demandez au personnel du bâtiment, aux vendeurs et aux entrepreneurs de porter des masques / EPI fournis par leur employeur. Modifier les accords de service existants, si nécessaire, pour inclure ces nouvelles exigences.
- Ne permettez pas aux fournisseurs d'affecter sur votre propriété du personnel qui pourrait présenter des signes de maladie ou qui a été en contact avec un cas confirmé de la COVID-19.
- Identifiez si possible d'autres options en matière de fournisseurs en cas de pénurie de personnel ou d'interruption de la chaîne d'approvisionnement.
- Tous les entrepreneurs généraux ainsi que leurs sous-traitants devraient prendre des dispositions pour être entièrement autonomes dans leur zone de travail afin d'éviter tout contact avec la population générale des bâtiments. ex.: toilettes portatives.
- Assurez-vous que tout l'équipement lié à la construction est nettoyé et désinfecté après chaque quart de travail (copieurs, fax, radios, etc.).
- Des dispositions peuvent être prises pour que les livraisons de matériel soient effectuées en dehors des heures ouvrables lorsque cela est possible afin d'éviter tout contact avec les locataires.

- Les réunions de construction sur place devraient être limitées au minimum et se faire par vidéoconférence lorsque cela est possible. Si cela n'est pas possible, la distance physique et l'utilisation d'EPI doivent être encouragées.
- Renégociez ou relancez les contrats de services pour inclure de nouvelles exigences en matière de personnel ou de services ; tenez compte des exigences et restrictions syndicales.

Entretien ménager

- Avant de réintégrer le bâtiment, consultez votre sous-traitant en entretien ménager pour connaître le niveau de nettoyage qui pourrait être nécessaire dans votre bâtiment et vérifiez l'inventaire du site pour vous assurer que les produits de nettoyage sont en quantité suffisante. Si le bâtiment a été totalement ou partiellement inoccupé, un nettoyage normal peut suffire. Si le bâtiment a été occupé et a connu un ou des cas positifs de COVID-19, une désinfection plus approfondie pourrait être requise afin de maintenir la confiance des usagers.
- Augmentez la fréquence de nettoyage et de désinfection dans les zones à forte densité et à forte fréquentation, comme les halls d'entrée des immeubles et des ascenseurs; la surface et les boutons sur les panneaux à l'intérieur des ascenseurs, les salles de bain, le mobilier, les interrupteurs d'éclairage, les salles de conférence partagées, les entrées de l'immeuble et des bureaux, les tapis, les rampes, les tourniquets, les comptoirs, les poubelles et les autres surfaces fréquemment touchées.
- Les centres de conditionnement physique, les cafés, les restaurants et les commerces de détail situés dans l'immeuble peuvent nécessiter un nettoyage et une désinfection plus fréquents et plus minutieux.
- Si un employé, un locataire ou un visiteur de l'immeuble teste positif à la COVID-19, il faut prévoir un nettoyage en profondeur et la désinfection des zones et espaces communs touchés. Suivez un programme de nettoyage de la COVID-19 fourni par un prestataire de services qualifié.
- Il pourrait être bénéfique de fournir au personnel d'entretien affecté au nettoyage de nouvelles formations ou une révision des protocoles de nettoyage et de l'utilisation appropriée des désinfectants.
- Suivez les directives, les recommandations et les instructions de nettoyage approuvées la Santé Publique et d'autres organismes gouvernementaux sur les produits de nettoyage, les procédures, le temps de contact et les protocoles; confirmez cette démarche avec votre prestataire de services ou consultez un consultant de l'entretien ménager si vous n'êtes pas certain de la démarche à suivre.

Systèmes mécaniques (CVC, plomberie, eau, ascenseur)

CVC

- Pendant la période de faible occupation ou de non-occupation et avant la réintégration dans l'immeuble, faites fonctionner régulièrement ou selon un horaire réduit l'équipement de CVC dans le bâtiment incluant les espaces occupés par les locataires.
- Poursuivez l'entretien normal et régulier des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, y compris le remplacement des filtres. Vérifiez avec vos techniciens en bâtiment et vos entrepreneurs spécialisés en CVC pour vérifier la nécessité de tout autre entretien recommandé, de toute modification aux calendriers d'entretien ou tout changement de filtres ou de mise à niveau de systèmes.
- Si possible, envisagez d'augmenter le niveau de changements d'air à l'heure.
- Consultez les recommandations de l'ASHRAE concernant le fonctionnement des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation afin de réduire la transmission de la COVID-19 et suivez les conseils des autorités locales le cas échéant.

Eau

- Pendant les périodes de faible occupation ou de non-occupation et avant la réintégration dans l'immeuble, faites fonctionner les systèmes d'eau, les toilettes, les robinets, etc. pour éviter l'accumulation de biofilm et d'autres bactéries qui peuvent s'accumuler en une période de seulement 3 à 5 jours.
- Pensez à rincer et à nettoyer les systèmes avant de les ouvrir. Consultez le Code National de plomberie pour obtenir des directives sur le rinçage et la désinfection ou consultez une tierce partie, au besoin.
- Vérifiez les siphons en « P » pour confirmer que les joints d'étanchéité ne se sont pas asséchés par manque de débit d'eau.
- Continuez à surveiller et à entretenir tous les systèmes d'eau, y compris les chauffe-eau, les machines à glace, les systèmes de filtration, etc.

Ascenseurs et autres

- Poursuivez l'entretien normal et régulier des ascenseurs et mettez en place de nouveaux protocoles de nettoyage comme décrit auparavant dans la section « Entretien ménager ».
- Effectuez une vérification générale de la maintenance et des systèmes avec votre technicien avant la réintégration.

Préparation, évacuation et intervention en cas d'urgence

- Mettez en place un plan en cas de réapparition du virus plus tard dans l'année. Les experts médicaux s'attendent à ce que la pandémie de la COVID-19 continue d'évoluer tout au long de l'année. Vous allez peut-être devoir ajuster votre plan d'intervention d'urgence pour y inclure des mesures d'intervention appropriées.
- Mandatez votre équipe d'intervention en cas d'urgence existante (ou une équipe distincte en cas de pandémie, si nécessaire) pour communiquer avec les locataires et documentez la manière dont les gestionnaires entendent répondre aux pandémies. Soyez conscient que les attentes des locataires sont susceptibles de changer et de s'accroître. Surveillez également les changements ou les mandats des instances fédérales, provinciales et municipales et ajustez votre plan de lutte contre la pandémie, le cas échéant.
- Consultez, si possible, votre service d'incendie local pour déterminer les meilleures pratiques en matière d'exercices d'incendie pendant la période d'imposition des mesures de distanciation sociale. Ces mesures peuvent compliquer l'exercice qui consiste à déplacer rapidement plusieurs personnes dans un lieu sécuritaire. De nouveaux protocoles de relocalisation et un nettoyage après les exercices de prévention d'incendie peuvent s'avérer nécessaires.
- Vérifiez auprès autorités locales et de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) pour connaître les directives COVID-19 les plus récentes.
- La situation COVID-19 continuera d'évoluer tout au long de l'année, et vous devrez peut-être adapter votre plan de préparation pour intégrer la réponse appropriée à la pandémie.

Communication avec les locataires

- Communiquez fréquemment et en temps opportun avec vos locataires et assurez-vous que leur haute direction collabore à prévenir la propagation de l'infection et fournit un environnement sécuritaire.
- Préparez-vous à la réintégration bien avant qu'une date officielle ne soit fixée. Assurez-vous de communiquer en continu aux locataires les mises à jour et les modifications et que ceux-ci vous communiquent leurs plans avant leur réintégration.
- Pensez organiser une réunion virtuelle avec les locataires préalablement à la réintégration dans l'immeuble. Communiquez toute nouvelle politique ou procédure que l'immeuble mettra en œuvre et la façon d'informer les locataires de tout changement dans les procédures et de tout protocole approprié pour déclarer un cas positif de la COVID-19. Communiquez toute nouvelle politique concernant les entrées et les sorties, les aires communes, l'utilisation des ascenseurs, les places de stationnement et les livraisons. Demandez aux locataires de fournir leurs plans de réintégration afin que le personnel de l'immeuble puisse assurer une transition la plus harmonieuse et sécuritaire possible.

- Communiquer clairement les responsabilités et les obligations des locataires dans leurs locaux et espaces de travail concernant les mesures d'éloignement social, l'utilisation des EPI, les horaires de travail, la surveillance de l'état de santé et toutes les autres procédures de santé et de sécurité sur les lieux de travail. Les employeurs sont responsables de leurs employés.
- Communiquez les procédures de notification et de nettoyage et les mesures qui seront prises si un cas COVID-19 positif est détecté. Discutez avec les locataires de leur responsabilité financière reliée aux procédures de nettoyage et de désinfection dans leurs espaces qui peuvent sortir du cadre des exigences normales ou habituelles de nettoyage.
- Informez-vous auprès des locataires sur les défis auxquels ils peuvent être confrontés. Leurs employés ont-ils des inquiétudes? Quelles sont leurs priorités à leur retour au travail? Comment la propriété peut-elle continuer à être un partenaire efficace?

Gestion des risques et assurances

- Rencontrez le gestionnaire des risques et votre courtier d'assurance pour réviser les polices et les couvertures et évaluer les nouvelles responsabilités concernant les risques liés à la COVID-19.
- Passez en revue toutes les mesures préventives que vous avez prises et que vous prévoyez de prendre pour assurer la sécurité de votre personnel, de vos locataires et des immeubles.
- Vérifiez toutes les procédures de dépôt et de présentation de réclamations, y compris les formulaires requis, les échéances et les pièces justificatives.
- Assurez un suivi précis de toutes les pertes de revenus potentielles qui peuvent faire partie de la couverture et de toutes les dépenses liées à diminuer les réclamations potentielles liées à une perte assurée.
- Identifier la personne appropriée à contacter au bureau du courtier d'assurance ou du fournisseur qui traite toute réclamation contre l'immeuble déposée par des entrepreneurs ou des locataires concernant des pertes résultant d'un cas de force majeure ou d'une interruption de leurs activités.
- Discutez avec votre responsable de la gestion des risques et votre courtier d'assurance de l'exposition au risque de la responsabilité dans le cas où un locataire ne respecte pas les protocoles de sécurité; ayez une bonne compréhension des responsabilités respectives du locataire et du propriétaire.
- Mettez en place un canal de communication auprès de votre courtier d'assurance ou du fournisseur pour être informé de l'impact des mesures d'atténuation (ex : aide financière pour les bailleurs et locataires) sur l'étendue de votre police ou de l'indemnité qui pourrait être versée.

Considérations juridiques : Responsabilité, obligations, contrats, baux et personnel

- Si le gestionnaire ou le propriétaire de l'immeuble apprend qu'une personne testée positive à la COVID-19 se trouvait dans l'immeuble (que ce soit un de ses propres employés, un locataire ou un visiteur), il pourrait avoir l'obligation d'aviser les autres locataires ou à interdire l'accès à certaines zones de l'immeuble.

Toutefois, il faut veiller à protéger l'identité des personnes infectées et son employeur; nous vous suggérons de ne faire connaître que l'étage ou la zone de l'immeuble où cette personne a travaillé ou qu'elle a visité.

Si un locataire insiste pour obtenir plus d'information visant à identifier la personne, référez-vous à votre conseiller juridique avant de divulguer.

- Identifier tous les contrats concernant la construction ou d'autres services en vigueur ou en cours de négociation finale avant l'imposition du confinement à la maison. Déterminez quels contrats doivent être modifiés, annulés ou retardés et discutez avec un conseiller juridique des cas de force majeure et d'autres risques d'exposition à la responsabilité et des recours juridiques.
- Examinez la possibilité de réviser les baux pour y inclure les exigences supplémentaires en matière d'assurance pour les locataires, la protection des propriétaires contre la réduction des loyers et les réclamations pour perte de jouissance.
- Les propriétaires, les gestionnaires et les conseillers juridiques doivent travailler ensemble pour élaborer des réponses aux demandes des locataires pour les ajustements de loyer ou de durée de bail. Cette même équipe doit donner des conseils concernant les obligations du propriétaire envers ses prêteurs et leurs exigences en matière de retard de paiement ou d'ajustement.
- Assurez-vous de bien comprendre et de respecter les lois et règlements relatifs à l'emploi avant de mettre en œuvre de nouvelles mesures concernant la dotation de personnel, les procédures, les exigences de travail, les heures et les quarts de travail et toute nouvelle exigence et protocole.
- Mettez en place un canal de communication interne pour vous assurer d'être informés des plus récentes mesures d'atténuation (ex : aide financière pour les bailleurs et locataires), notamment quant aux conditions et critères d'application. Gardez en tête que ce n'est pas parce qu'une politique ou une prestation est annoncée qu'elle est nécessairement adoptée et immédiatement en vigueur – une certaine retenue est donc de mise avant de prendre position juridiquement ou de conclure des ententes entre bailleurs et locataires.

Ressources

- [Guide des normes sanitaires en milieu de travail](#)
- [Trousse d'outils pour le secteur du commerce de détail](#)
- [Trousse COVID-19 de la CNESST](#)
- [Aide à la planification de la reprise des activités dans les PME québécoises](#)
- [Centre patronal en santé et sécurité au travail](#)
- [Gouvernement du Québec](#)
- [Institut national de santé publique du Québec](#)
- [Gouvernement du Canada](#)
- [BOMA Canada](#)
- [BOMA International](#)

Remerciements

- œ M. Martin Yelle, directeur principal, Gestion de placements Manuvie
- œ M. Nicolas Chung, chef de service – Services techniques, Loto-Québec
- œ Me René Gauthier, avocat, associé propriétaire, Cain Lamarre
- œ Me François Nantel, avocat, Cain Lamarre
- œ BOMA International