



Retour au travail pendant la pandémie de COVID-19

Guide à l'intention des gestionnaires pour la formation des employés – Général

Objet

Ce guide à l'intention des gestionnaires a pour objet de vous aider à mettre en œuvre des mesures de protection et de prévention dans les lieux de travail. D'autres documents et orientations propres à vos activités vous seront remis séparément.

Prestation par : le gestionnaire ou le surveillant responsable du point de vente, de l'établissement ou du service

Prestation à tous les employés

Moment de la prestation :

- Avant la réouverture du point de vente, de l'établissement ou du service
- Avant la réouverture suivant la fermeture d'un point de vente, d'un établissement ou d'un service par suite d'une exposition ou d'une éclosion

Documents inclus dans le guide

Généralités

- Document de directives générales à l'intention des employés
- Affiches :
 - Entrée interdite / symptômes
 - Lavage des mains
 - Éloignement physique
- Utilisation et élimination appropriées des masques non médicaux et des gants
- Protection de l'espace de travail, procédure et horaire de nettoyage
- Bien-être et prévention de la stigmatisation
- Foire aux questions

Étapes

Tenue d'une séance

1. **Réunissez** les employés avant la réouverture.
2. **Respectez les principes** de l'éloignement physique.
3. Fournissez à tout le monde de la lotion désinfectante pour les mains.
4. Distribuez une copie du document de directives générales à tous les employés.
5. Distribuez une copie du document propre à votre service – reportez-vous aux autres modules de formation sur le site Web de la SST au sbmfc.com/SST

Notes pour le gestionnaire/surveillant

Introduction :

Dites : Cette séance a pour but de donner des instructions précises à tous les employés sur les mesures de sécurité qui seront en place dans notre point de vente, établissement ou service.

Principes

Dites : Votre sécurité et celle des communautés que nous servons sont importantes pour l'organisation. C'est pour cette raison que nous donnons cette formation.

Dites : Cette formation est de nature générale. Elle s'applique à tout le monde et vous recevrez d'autres informations sur certains éléments propres à votre lieu de travail particulier.

Protection personnelle

Pointez vers le premier encadré sur le document de directives générales.

Expliquez que la prévention de l'infection commence par chacun de nous.

Dites : La méthode de prévention la plus efficace est le maintien de l'éloignement physique. Cela signifie que vous devez vous tenir à deux mètres des autres personnes.

Dites : Cela comprendra :

- pendant le trajet pour vous rendre au travail et en revenir;
- dans la salle à manger;
- pendant les réunions;
- pendant les pauses café et les pauses cigarette.

Ajoutez toute autre pratique d'éloignement physique qui peut être pertinente pour ce groupe d'employés.

Dites aux employés qu'en raison de l'éloignement physique, il n'est plus possible d'utiliser les façons conventionnelles de se saluer, comme se serrer la main et s'entrechoquer les poings. Dites-leur qu'ils continueront de saluer les gens et de leur témoigner du respect, mais qu'ils devront utiliser d'autres moyens pour le faire, notamment :

- un signe de la main;
- le contact visuel pendant qu'ils parlent;
- la main sur le cœur;

- l'inclination de la tête;
- le sourire et les salutations verbales.

Lavage des mains

Dites : Pour prévenir efficacement l'infection, il faut se laver les mains pendant 20 secondes avec de l'eau et du savon, puis les sécher à l'aide d'un séchoir ou de serviettes en papier, selon ce qui est disponible. Pour éviter de toucher un robinet potentiellement sale avec des mains propres, utilisez la serviette en papier pour fermer les robinets avant de la jeter. De même, vous pouvez utiliser la serviette en papier pour tourner la poignée de la porte au moment de quitter la salle de toilette, puis la jeter.

Dites : Les instructions concernant le lavage des mains seront affichées dans la salle de toilette à titre de rappel. Nous vous demandons de les suivre.

Indiquez : Pour plus de commodité, de la lotion désinfectante pour les mains sera disponible à certains endroits. Indiquez aux employés où cette lotion sera disponible. Dites-leur que des instructions sur le frottement des mains seront affichées près du distributeur.

Facultatif : Vous voudrez peut-être à ce moment distribuer un peu de lotion aux employés et lire avec eux les procédures de frottement des mains qui figurent sur le document pertinent de directives générales.

Protection de l'espace de travail personnel

Pointez vers le deuxième encadré sur le feuillet d'information.

Dites que tous les employés doivent garder leur espace de travail sécuritaire, y compris les outils qu'ils manipulent.

Dites aux employés qu'avant de manipuler leurs outils de travail, ils devront les nettoyer à l'aide d'un nettoyant pour surfaces dures.

Expliquez que cela comprend les téléphones, les claviers et tout autre objet qu'ils manipulent dans le cadre de leur travail.

Nommez les produits de nettoyage approuvés qu'ils doivent utiliser.

Facultatif : Si les produits se trouvent à portée de la main, **montrez-les** aux employés.

Indiquez clairement aux employés où se trouvent les produits de nettoyage dans le lieu de travail. S'ils se trouvent à proximité, **pointez** vers leur emplacement et nommez à voix haute les produits vers lesquels vous pointez pour aider les employés à comprendre de quoi vous parlez.

Protection des espaces de travail partagés et procédure de nettoyage

Dites : Tout ce que nous partageons avec d'autres personnes doit aussi être rendu sécuritaire.

Dites aux employés qu'il y a beaucoup de choses dans le lieu de travail qui sont partagées avec les collègues et les clients.

Dites que cela peut notamment comprendre :

- les comptoirs et les bureaux;
- les interrupteurs;
- les poignées et boutons de porte;

- les robinets de bière et les pistolets à alcool;
- les appareils de paiement/claviers;
- les claviers des postes de travail;
- les téléphones partagés;
- les accoudoirs et dossiers de chaise;
- les volants et poignées des voiturettes de golf;
- les outils manuels;
- les stylos partagés;
- les rampes et les barres d'appui.

Tandis que vous énumérez les objets, **pointez** vers ceux qui se trouvent à proximité que vous et les employés pouvez voir.

Expliquez qu'avant qu'une autre personne manipule ou touche un objet partagé dans le lieu de travail, cet objet doit être nettoyé avec un nettoyant de surface.

Il incombe au gestionnaire de déterminer l'horaire de nettoyage en fonction de son point de vente, établissement ou service. Reportez-vous aux directives contenues dans le cadre de SST.

Dites : Suivez la procédure de nettoyage établie.

- Nettoyez après chaque utilisation les surfaces touchées par les clients, comme les claviers, les comptoirs, les poignées de porte, etc.
- Nettoyez toutes les deux heures les surfaces qui ne sont pas touchées fréquemment.
- Lorsque vous voyez un horaire de nettoyage et que vous avez été affecté à des tâches de nettoyage, veuillez remplir l'horaire de nettoyage situé dans le secteur que vous avez nettoyé.

Utilisation de masques médicaux et de gants

Expliquez que vous ne pouvez pas présumer qu'une personne qui entre dans votre lieu de travail en portant des gants et un masque les utilise correctement, qu'elle n'est porteuse d'aucune maladie infectieuse ou que ses gants ou son masque ne sont pas contaminés.

Expliquez que le port d'un masque peut donner aux gens une fausse impression de sécurité et les amener à oublier les règles de base, comme éviter de se toucher le visage.

Dites : Dans le cas des personnes qui portent des gants, nettoyez les surfaces qu'elles ont touchées comme si elles les avaient touchées à main nue. Faites-le, qu'il s'agisse d'un collègue, d'un client ou de n'importe qui d'autre.

Dites : En présence de masques, faites comme si la personne ne portait pas d'équipement de protection individuelle, maintenez l'éloignement physique et procédez au nettoyage comme vous le feriez normalement.

Dites : Si vous voulez utiliser votre masque et vos gants, vous pouvez le faire, mais ils doivent être appropriés pour le milieu de travail, sans motifs ou mots offensants, être propres et être approuvés par la direction. Soyez conscients que le fait de porter votre propre masque ne vous garantit pas le même niveau de protection que si vous vous lavez souvent les mains, évitez de vous toucher le visage, les yeux,

la bouche et le nez et gardez une distance physique avec les autres. Lisez attentivement et suivez les instructions fournies pour mettre et enlever votre masque et vos gants, et prenez bien soin de ceux-ci.

Dites : (Facultatif si on vous a dit de porter un masque et des gants fournis par l'employeur) L'employeur vous a fourni des masques et des gants pour vous protéger parce que votre travail suppose une proximité étroite avec des clients et des visiteurs et que vous n'êtes pas toujours en mesure de garder deux mètres de distance. Lisez attentivement et suivez les instructions fournies pour mettre et enlever votre masque et vos gants, et prenez bien soin de ceux-ci.

Reconnaître les signes et les symptômes

Montrez aux employés l'encadré dans le document de directives générales.

Expliquez que les symptômes de la COVID-19 ressemblent beaucoup à ceux de la grippe et qu'ils peuvent donc être sous-estimés. Toutefois, comme ils ressemblent beaucoup à des symptômes grippaux, ils sont faciles à reconnaître.

Expliquez que, comme les symptômes semblent très sévères chez certaines personnes et anodins chez d'autres, il est facile de mal évaluer la gravité du cas.

Dites aux employés que des personnes atteintes de la COVID-19 se sont plaintes des symptômes suivants, qui peuvent servir de bons indicateurs d'infection possible.

- Fièvre – température corporelle de 37,8 °C ou plus. Les personnes fiévreuses se plaignent parfois de frissons ou semblent transpirer.
- Toux sèche – la COVID-19 touche les poumons, ce qui cause de la toux.
- Difficultés respiratoires – la COVID-19 cause des symptômes semblables à ceux de la pneumonie, une infection des poumons qui cause des difficultés respiratoires.

Dites : Comme il s'écoule plusieurs jours entre le moment où une personne est infectée par le virus et l'apparition des symptômes, nous devons rester prudents et continuer à pratiquer les mesures préventives.

Réagir quand la situation se présente

Dites : Si vous ne vous sentez pas bien, restez chez vous. Si vous êtes au travail, informez immédiatement votre gestionnaire/surveillant.

Dites : Il est très important, si vous remarquez qu'une personne, y compris un collègue ou un client, ne semble pas bien et présente ces symptômes, d'en informer immédiatement votre gestionnaire/surveillant pour qu'il puisse prendre des mesures.

Soulignez qu'il est important de réagir et d'informer rapidement les gestionnaires/surveillants.

Demandez aux employés de demeurer calmes et bienveillants, et de se montrer respectueux envers une personne qui a éternué ou toussé pour d'autres raisons.

Expliquez que le leadership est l'une de nos valeurs partagées. Demandez aux employés de faire preuve de leadership en suivant ces règles et en encourageant les autres à faire de même.

Faire sa part en suivant les mesures préventives

Montrez aux employés l'encadré dans le document de directives générales intitulé « Faites votre part en suivant les mesures préventives ».

Dites : Vous pouvez contribuer à prévenir l'infection et à freiner la propagation de la COVID-19 en vous assurant de suivre toutes les étapes et en aidant à faire en sorte que toutes les mesures préventives soient en place.

Demandez aux employés d'informer les gestionnaires et les surveillants dans des situations comme les suivantes :

- l'équipement de protection est endommagé ou manquant;
- il n'y a plus de produits de nettoyage;
- il est impossible de mettre les mesures en œuvre.

Bien-être et prévention de la stigmatisation

Dites : Il peut être stressant de venir au travail et de rentrer chez vous en craignant de rapporter le virus. Nous comprenons cela. Vous pouvez communiquer avec notre Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF). Vous trouverez un feuillet d'information dans votre trousse (assurez-vous que chaque employé a un feuillet du PAEF).

Dites : Si vous êtes inquiets ou si vous êtes mal à l'aise pour quelque raison, veuillez me voir pour en parler. Votre sécurité et votre bien-être sont prioritaires pour moi.

Conclusion

Remerciez les employés de leur attention et de leur appui.

Rappelez-leur qu'ils peuvent partager leurs préoccupations avec vous ou d'autres membres de la direction.