



Introduction

La communication et la formation sont essentielles pour aider à prévenir la propagation de la COVID-19. Les travailleurs ont « [droit à l'information](#) » concernant les dangers possibles en milieu de travail, notamment les risques de transmission de la COVID-19 et les manières de se protéger et de protéger les autres. Les visiteurs (entrepreneurs, clients, usagers, etc.) ont besoin d'instructions pour comprendre ce qu'on attend d'eux lorsqu'ils visitent le lieu de travail. Voici quelques recommandations sur l'information à communiquer, et les façons de le faire, au sujet de la COVID-19.

Adaptez la communication et la formation au milieu de travail :

- Utilisez des formats et du langage accessibles, adaptés aux travailleurs et aux visiteurs, pour vous assurer qu'ils comprennent les renseignements présentés.
- Il existe de nombreuses méthodes de communication pour vous assurer que les travailleurs et les visiteurs comprennent l'information :
 - Affiches et infographies
 - Marquages au sol et barrières qui indiquent où les gens peuvent marcher et attendre
 - Diaporamas électroniques
 - Annonces sur les haut-parleurs
 - Apprentissage en ligne, séances de formation, discussions sur la sécurité et réunions de chantier pour les travailleurs
 - Pendant la prise d'un rendez-vous (en ligne ou par téléphone)
 - Sites Web, applications, textos, courriels, plateformes de médias sociaux, blogues, etc.
 - Rappels verbaux des superviseurs et des travailleurs
- Choisissez des endroits très achalandés pour communiquer l'information, comme l'entrée principale, la réception ou la salle d'attente, les salles de repos, les billards, les salles de bain et à proximité des distributeurs de désinfectant pour les mains.
- Indiquez le mobilier, l'équipement et les installations qui ne sont pas accessibles.

Formez les travailleurs sur des sujets liés à la COVID-19, notamment :

- Ce qu'est la [COVID-19](#) et ce que sont les [symptômes](#) de la maladie.
- Comment, quand et pourquoi effectuer le [dépistage](#).
- Ce qu'il faut faire si une personne se sent malade ou si elle a été exposée.
- Les [risques de transmission](#), y compris ceux propres au milieu de travail et aux activités professionnelles.
- Le [plan de sécurité en milieu de travail](#) relatif à la COVID-19, s'il est en place.
- Comment [se protéger et de protéger les autres](#) par l'adoption de plusieurs niveaux de [mesures de maîtrise de la COVID-19](#) ainsi que de [mesures de prévention individuelles](#).
- Les bonnes pratiques d'hygiène (p. ex. technique et fréquence de lavage des mains, tousser et éternuer dans le coude ou un mouchoir, éviter le contact direct avec les autres ou leurs effets personnels, etc.).
- Les processus, procédures et politiques de travail qui ont été adoptés ou mis à jour à cause de la COVID-19 (p. ex. congés de maladie, soins familiaux, télétravail, [mesures d'adaptation](#) pour les travailleurs qui présentent un [risque élevé](#)).
- Comment mettre, retirer, porter, inspecter et entretenir correctement les [respirateurs, les masques](#) et tout équipement de protection individuelle (EPI) qu'ils doivent porter.
- Comment utiliser de façon sécuritaire les produits de nettoyage et de désinfection (p. ex. suivre les directives du fabricant sur l'utilisation sécuritaire ou le [Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail](#)).
- Comment se tenir informé sur la COVID-19 à l'aide de [sources fiables](#).
- Les avantages de la [vaccination](#) contre la COVID-19.
- Les [droits et responsabilités des travailleurs](#) pendant la pandémie (il importe de souligner que les [droits et responsabilités](#) préexistants et le [système de responsabilité interne](#) continuent de s'appliquer).
- Comment gérer les conflits avec les personnes qui ne respectent pas les mesures de protection.
- Comment accéder à du soutien et à des ressources en matière de bien-être et de [santé mentale](#), par exemple le Programme d'aide des employés (PAE).

Visitez les pages « [COVID-19 : Planification en santé et sécurité pour les employeurs](#) » et « [Prévention de la COVID-19 chez les travailleurs](#) » pour obtenir plus de détails à ce sujet.

Assurez-vous que tous les visiteurs sont également informés des protocoles de sécurité en milieu de travail :

- Rappelez-leur de suivre les précautions relatives à la COVID-19, comme le port du masque, le maintien de l'éloignement physique et le lavage des mains.
- Avisez-les que vos politiques, produits et services actuels pourraient avoir changé ou être différents de ceux



attendus à cause de la COVID-19.

- Rappelez-leur d'être respectueux envers vos travailleurs, les autres visiteurs et leur environnement (p. ex. jeter leurs masques et lingettes usés aux bons endroits).
- Songez à préparer un document d'information sur la COVID-19 dont les clients devront prendre connaissance avant de se présenter à un rendez-vous ou de réserver des services.
- Collaborez avec les fournisseurs de services externes (p. ex. entrepreneurs, livreurs de fournitures, inspecteurs chargés de l'application de la réglementation) pour aider à appliquer leurs précautions relatives à la COVID-19.

À mesure que la pandémie continue d'évoluer :

- Tenez-vous au courant des exigences juridiques et des ressources auprès de votre [autorité locale de santé publique](#) et de votre [organisme de réglementation de la santé et de la sécurité au travail \(SST\)](#).
- Continuez de passer en revue et de mettre à jour les documents de communication et de formation, les pratiques de travail et les politiques organisationnelles.
- Surveillez la conformité et répétez la communication et la formation aussi souvent que nécessaire.
- Encouragez les travailleurs à signaler toute préoccupation liée à la COVID-19 à leur employeur, à leur superviseur, à leur comité de santé et de sécurité, à leur représentant en matière de santé et de sécurité ou à leur syndicat, s'il y en a un.
- Soyez disponible pour répondre aux [questions fréquemment posées](#) et pour offrir du soutien aux travailleurs et aux visiteurs.

Si vous êtes en crise ou si vous connaissez quelqu'un en crise, communiquez avec votre centre hospitalier local, composez le 911 immédiatement ou communiquez avec un [centre d'appels d'urgence de votre région](#).



Il est important de prévoir des ressources et des mesures de soutien en santé mentale pour tous les travailleurs, y compris l'accès à un programme d'aide aux employés, le cas échéant.

Pour en savoir plus sur la COVID-19, consultez le site de l' [Agence de la santé publique du Canada](#).

Il convient de noter que la présente fiche de conseils n'aborde que certains changements pouvant être faits par les organisations au cours d'une pandémie. Adaptez la présente liste en ajoutant vos propres pratiques et politiques exemplaires pour répondre aux besoins particuliers de votre organisation.

Avis de non-responsabilité : Comme les renseignements sur la santé et la sécurité au travail sont appelés à changer rapidement, il est recommandé de consulter les autorités locales de santé publique pour obtenir des directives régionales précises. Ces renseignements ne remplacent pas les avis médicaux ou les obligations prévues par la loi en matière de santé et de sécurité. Bien que tous les efforts soient faits pour assurer que les renseignements sont exacts, complets et à jour, le CCHST n'offre aucune garantie et ne s'engage aucunement à cet effet. Le CCHST ne saurait être tenu responsable de toute perte, réclamation ou revendication pouvant résulter, directement ou indirectement, de l'utilisation de ces renseignements ou des conséquences de leur utilisation.