



Trousse de réouverture des entreprises COVID-19

Introduction

Bien que l'Ontario commence à rouvrir l'économie, nous encourageons toutes les entreprises d'Ottawa à consulter l'information contenue dans cette trousse de réouverture des entreprises. Le présent document a été préparé par la Ville d'Ottawa en consultation avec Santé publique Ottawa. Il vise à fournir des conseils aux entreprises pour les aider à se préparer à la réouverture en toute sécurité, sous réserve des directives de la province de l'Ontario, et ne doit pas être interprété comme un avis juridique ni comme un substitut à des instructions précises qui peuvent être émises par Santé publique Ottawa ou la province.

Alors que la situation liée à la COVID-19 continue d'évoluer, vous trouverez les renseignements les plus récents sur la pandémie à la page suivante : santepubliqueottawa.ca/coronavirusfr.



Les entreprises sont l'épine dorsale des collectivités, et il est essentiel que nous disposions des soutiens nécessaires pour vous aider à réussir. En collaboration avec les conseillers Laura Dudas et Eli El-Chantiry ainsi que notre Groupe de travail des partenaires économiques, la Ville est heureuse d'aider les efforts de rétablissement en vous fournissant cette feuille de route qui vous permettra de rouvrir de manière qui convient aux affaires tout en assurant la sécurité des employés, des clients.

Jim Watson, le maire d'Ottawa



Nous remercions les entreprises d'Ottawa pour tous leurs efforts jusqu'à présent. Le retour au travail des gens en toute sécurité est une priorité. Vous FAITES une différence dans la collectivité. Nous avons tous besoin de continuer à introduire la distanciation physique dans nos processus de travail, afin que nous puissions faire de notre mieux pour éviter une résurgence de l'infection au fur et à mesure que nous allons de l'avant avec la détente des restrictions actuelles. Soyez au courant des dernières lignes directrices pour vous aider à protéger votre santé et votre sécurité, en plus de celles de vos employés et la collectivité.

Dr^e Vera Etches, médecin-chef en santé publique





Premières étapes

Déterminez si votre secteur d'activité a été **autorisé à rouvrir** et déterminez les restrictions applicables. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les répercussions sur votre entreprise ou votre emploi, **consultez la foire aux questions** sur le site Web du gouvernement de l'Ontario ou appelez la Ligne Info-Entreprises pour mettre fin à la propagation au **1-888-444-3659**.



Préparez votre entreprise

1. Élaborez un plan d'urgence et de continuité des opérations (Êtes-vous préparés pour l'absentéisme? Avez-vous un plan pour maintenir les flux de trésorerie après la réouverture?).
2. Évaluez la demande pour vos produits et services à court et à moyen terme.
3. Évaluer les systèmes de technologie de l'information et de points de vente et le soutien pour les exigences de travail évolutifs.
4. Assurez-vous d'offrir des méthodes de paiement sans contact (débit, carte de crédit, transfert électronique).



Préparez votre main-d'œuvre

1. Déterminez qui retourne au travail, préparez un horaire du personnel et avisez les employés.
2. Envisagez l'affectation des employés les plus à risque (les personnes plus âgées et les personnes ayant des conditions médicales sous-jacentes) à des tâches qui leur permettent de travailler à domicile ou de réduire au minimum leur contact avec les clients et les autres employés (p. ex., gérer les stocks plutôt que de travailler comme caissier, gérer les besoins administratifs par le télétravail).
3. Encouragez les employés à ne pas venir au travail s'ils présentent des **symptômes de la COVID-19**. Les employés doivent remplir un questionnaire de dépistage sanitaire avant chaque quart de travail. Consultez l'exemple de formulaire de dépistage **ici**. Si les employés présentent des symptômes pendant leur travail, ils doivent aviser leur superviseur et rentrer chez eux. Les employés qui présentent des symptômes devraient consulter le **site Web de Santé publique d'Ottawa** pour obtenir les dernières directives sur les prochaines étapes.

4. Déterminez et mettez en œuvre des lignes directrices sur le retour au travail afin que les employés sachent quelles mesures ils doivent prendre avant de retourner au travail après la maladie (fin de l'auto-isolément, période sans symptômes, etc.). De plus amples renseignements sur les attentes en matière d'auto-isolément sont offerts sur le [site Web de la Santé publique d'Ottawa](#).
5. Diffusez des renseignements sur la santé et la sécurité et veillez à ce que les employés reçoivent une formation sur les nouveaux protocoles d'affaires (réaménagement de l'espace, boucliers en plexiglas, etc.), ainsi que sur l'utilisation et les exigences de l'équipement de protection (les masques non médicaux, par exemple les masques en tissu, ou des gants).
6. Déterminez le personnel de remplacement pour les opérations commerciales clés au cas où les employés tomberaient malades ou ne pourraient pas s'acquitter de leurs responsabilités. En particulier, déterminez le personnel de remplacement qui peut être autorisé à prendre des décisions en cas d'absentéisme.
7. Envisagez l'élaboration ou la modification des politiques de congé spécial et souple pour les employés pendant la crise (p. ex., donner des avances sur les congés de maladie futurs ou permettre aux employés de donner des congés de maladie entre eux) et fournir ces renseignements à vos employés.
8. Demandez aux employés de déterminer s'ils travaillent à plus d'un emploi. Cela appuie la gestion des cas et des contacts par les professionnels de la santé publique, au besoin.



Préparez votre milieu de travail

1. Reconfigurez les aires de rassemblement et les entrées pour permettre une séparation d'au moins deux mètres entre les employés et entre les clients.
2. Placez des affiches à l'entrée du milieu de travail pour vous assurer que les clients n'entrent pas s'ils présentent des symptômes de la COVID-19. Si vous offrez un service personnalisé, songez à faire passer un examen téléphonique aux clients avant leur arrivée.
3. Veillez à ce qu'une [signalisation appropriée](#) soit en place pour informer les clients et les employés des pratiques exemplaires en matière de santé et de sécurité.
4. Installez des boucliers en plexiglas (section suivante), des poubelles non tactiles, ainsi que des tissus désinfectants et des distributeurs de solution désinfectante à base d'alcool pour les mains dans de nombreux endroits importants du milieu de travail. Cela comprend les entrées et les sorties pour les clients.

5. Fournissez des bouteilles de désinfectant pour les mains portatives aux employés à leur poste de travail s'ils interagissent directement avec les clients.
6. Séparez les entrées et les sorties et utilisez des étaçons pour gérer les files d'attente, afin d'éviter la surpopulation dans le magasin. Encouragez les clients à se distancier pendant qu'ils attendent en file.
7. Veillez à ce que les systèmes de ventilation fonctionnent correctement et à ce que la circulation de l'air extérieur augmente autant que possible en ouvrant les fenêtres et les portes, en utilisant des ventilateurs et d'autres méthodes. N'ouvrez pas de fenêtres et de portes si cela représente un risque pour la sécurité des employés ou des clients.
8. Assurez-vous que tous les équipements, surtout les systèmes et les fonctionnalités liés à l'eau, sont sécuritaires après une fermeture prolongée du milieu de travail.



Créez un plan de distanciation physique

1. Élaborez des lignes directrices à l'intention des clients et des employés afin de maintenir une séparation d'au moins deux mètres entre eux. Si cela n'est pas possible, limitez la durée des interactions et installez un bouclier en plexiglas. L'utilisation des masques non médicaux, par exemple les masques en tissu est également recommandée dans les situations où l'éloignement physique est difficile à entretenir en tout temps.
2. Déterminez comment les masques non médicaux, par exemple les masques en tissu sont encouragés, fournis ou appliqués avec les employés et les clients lorsque l'éloignement physique ne peut être maintenu.
3. Mettez en œuvre d'autres modalités de travail pour les employés, y compris des horaires flexibles, des heures de début décalées et du télétravail.
4. Envisagez la possibilité de fournir des services à distance.
5. Installez des panneaux, des décalcomanies de plancher, etc., afin d'assurer le respect des lignes directrices en matière de distance physique à l'intérieur et à l'extérieur du magasin (p. ex., placer ou peindre des marques sur le sol où les clients peuvent charger des articles pendant que le caissier les balaye pour maintenir suffisamment d'espace entre le client et le caissier).
6. Afin de réduire le temps que les clients passent en magasin, songez à placer les marchandises fréquemment achetées près de l'entrée et des files d'attente à la caisse. Offrez des offres groupées préemballées de produits communs pour que les clients puissent les emporter plus rapidement.

7. Rendez toutes les allées à sens unique avec des décalcomanies claires sur le sol et prenez note de la fluidité de la circulation, et utilisez des panneaux de signalisation routière (p. ex., ne pas entrer, céder, sens unique) pour accroître l'adhésion.
8. Dans la mesure du possible, mettez en œuvre la livraison sans contact ou le ramassage en bordure de rue.
9. Restreignez ou envisagez de limiter les visiteurs, les bénévoles et les activités non essentiels impliquant des groupes ou des organisations externes dans le milieu de travail.
10. Limitez le nombre d'employés dans les espaces communs, y compris les cuisines et les salles de repos, pour maintenir au moins deux mètres entre chacun.



Réduisez les points de contact et améliorez le nettoyage

1. Élaborez un **plan de nettoyage et de désinfection** complet pour les espaces communs, les toilettes, les points de vente, les locaux du personnel et les postes de travail des employés.
2. Mettez en place des mesures de sécurité communautaire, comme des stations publiques de lavage de mains.
3. Limitez tout partage de nourriture, d'outils, d'équipement et de fournitures. Désinfectez tout élément partagé entre utilisations ou clients.
4. Assurez le nettoyage fréquent et régulier des espaces de travail, en mettant particulièrement l'accent sur les surfaces tactiles élevées (poignées de porte, photocopieuses, équipement audiovisuel, etc.).
5. Limitez les réunions en personne et remplacez-les par des appels vidéo ou téléphoniques.



Préparez votre chaîne d'approvisionnement

1. Déterminez les produits et services de base.
2. Communiquez avec les fournisseurs essentiels pour confirmer la disponibilité des stocks et des fournitures.
3. Confirmez qu'il y a suffisamment de stocks et de fournitures sur place (y compris l'équipement de protection obligatoire).
4. Coordonnez les calendriers de livraison afin de réduire le nombre d'interactions possibles entre les fournisseurs.
5. Effectuez des évaluations de bout en bout des risques liés à la chaîne d'approvisionnement et accordez la priorité aux secteurs d'intérêt essentiels.
6. Élaborez des plans d'urgence au moyen d'un réseau de fournisseurs diversifiés.



Communiquez avec assurance

1. Restez informé et accédez à des renseignements à jour sur les sites Web de la Ville d'Ottawa, de Santé publique Ottawa, du gouvernement de l'Ontario et de la Santé publique de l'Ontario.
2. Tenez à jour les coordonnées des employés, des fournisseurs, des prestataires de services et des prêteurs.
3. Tenez vos clients au courant de l'ouverture votre entreprise, de sa réouverture ou des modifications de ses heures d'ouverture. Avisez-les des services de base que vous offrez toujours; cela peut se faire par courriel, par le site Web de l'entreprise, par les médias sociaux ou par la poste. Si vos clients n'entendent pas parler de vous, ils risquent penser que vous êtes fermé. Assurez-vous de mettre à jour toutes les annonces commerciales sur les sites Web de tiers.
4. Informez vos employés de tout changement que vous apportez à votre entreprise.
5. Communiquez de façon transparente et régulière avec les clients, les employés, les fournisseurs et les prêteurs.
6. Déterminez si les clients et les fournisseurs ont été touchés par la pandémie et comment cela peut avoir une incidence sur votre entreprise.

7. Envisagez l'élaboration d'un sondage pour obtenir les commentaires des employés et des clients sur les changements apportés à votre entreprise liés à la COVID-19. Ces changements répondent-ils à leurs besoins et à leurs attentes en matière de sécurité au travail et de magasinage?
8. Échangez des idées et des pratiques exemplaires avec d'autres entreprises locales. Communiquez avec les associations professionnelles de la région, y compris le Regroupement des gens d'affaires, la Chambre de commerce d'Ottawa, la Coalition des zones d'amélioration commerciale d'Ottawa, Tourisme Ottawa, Investir Ottawa, le Réseau des festivals d'Ottawa, le Bureau du cinéma d'Ottawa et la Coalition de l'industrie de la musique d'Ottawa, afin de les informer et d'appuyer les efforts de rétablissement continu et la résilience de la collectivité.
9. Rappelez vos employés de prendre des mesures pour protéger leurs collègues de travail et les clients.



Affiches et ressources

[Renseignez-vous sur les faits : au sujet de la maladie à coronavirus \(COVID-19\)](#)

Affiche: [Distanciation physique](#)

Affiche: [Mettre et enlever un masque non médical \(c.-à-d. un masque en tissu\) de façon sécuritaire](#)

Affiche : [Pratiquer la distanciation physique](#)

Fiche d'information : [Distanciation physique](#)

[Comment se laver les mains](#)

[Comment utiliser du gel désinfectant à base d'alcool](#)

[Nettoyage et désinfection des lieux publics](#)

Affiche : [Étiquette des ascenseurs](#)

[Questionnaire d'autoévaluation pour les employés](#)



Soutien financier

1. Avez-vous droit au soutien financier du gouvernement et, dans l'affirmative, avez-vous présenté une demande?



Renseignements propres au secteur

Pour obtenir de plus amples renseignements sur des lignes directrices, des considérations et des mises à jour propre aux secteurs suivants :

- Restaurants et services alimentaires
- Construction
- Ventes au détail
- Arts et culture, festivals et événements
- Fabrication
- Bureaux
- Fournisseurs de soins de santé et services personnels
- Agriculture
- Activité récréative de plein air

Veillez consulter ottawa.ca/troussedesentreprises