BOMA Canada

Guide de pandémie 2021

Table des matières

Préambule	4
Sommaire	9
Votre Plan en cas de Pandémie	12
Communications	17
Considérations des RH relatives à la santé et à la sécurité des employés	20
Technologies de l'information	22
Sécurité et protection des personnes	24
Fournitures et fournisseurs	28
Qualité de l'air	30
Nettoyage	32

droits d'auteur

Droit d'auteur L'Association des propriétaires et des administrateurs d'immeubles est propriétaire de la marque de commerce apparaissant sur la page de couverture du présent document. L'utilisation ou la reproduction de cette marque de commerce est strictement interdite (sauf dans le cas d'une reproduction exacte du document dans sa totalité) sans accord écrit préalable.

Le présent document est protégé par le droit d'auteur. Toutefois, le présent document peut être reproduit sans frais dans tout format ou support sans autorisation particulière, à l'exception de toute reproduction en tout ou en partie, dans tout format ou support destiné, en totalité ou en partie, à des fins d'exploitation commerciale. Cette autorisation est accordée sous réserve d'une reproduction exacte et d'une utilisation qui n'est pas de nature à discréditer ou à induire en erreur. Si le document est publié ou distribué à d'autres parties, la source et la protection du droit d'auteur doivent être indiquées. L'autorisation de reproduire des documents protégés par le droit d'auteur ne s'applique pas aux éléments du présent document désignés comme la propriété intellectuelle d'une tierce partie. L'autorisation de reproduction d'une telle documentation doit être obtenue directement auprès des détenteurs des droits d'auteur.

Exonération de toute responsabilité légale

En lisant le présent guide, vous acceptez de respecter, sans restriction ni limitation de quelque nature que ce soit, les modalités de cette clause de non-responsabilité.

L'Association des propriétaires et des administrateurs d'immeubles du Canada et la Fondation Rick Hansen, notamment tous ses dirigeants, ses administrateurs, ses employés, ses conseillers, ses consultants, ses membres du comité, ses membres du groupe de travail, ses agents, ses bénévoles et ses membres (ci-après désignés collectivement « BOMA ») a rassemblé la documentation dans le présent document en vue de solliciter des pratiques potentielles pour faire face à un incident potentiel connexe à l'accessiblité. L'information présentée est unique et sans exception, expresse ou implicite, à cette fin. BOMA n'émet aucune déclaration ou garantie, expresse ou implicite, indiquant que les informations présentées sont actuelles ou exactes à tout moment, que ce soit présentement, précédemment ou à tout moment dans le futur.

Les renseignements compris dans ces documents ne sont pas fournis dans l'intention de préconiser, d'encourager ou de suggérer une ou plusieurs méthodes particulières pour l'accessiblité. Toute question d'ordre juridique, financier ou commercial, ou liée à une urgence, à la gestion, à l'aménagement ou à la conception de structures devrait être soumise à un professionnel ayant la compétence voulue pour évaluer correctement les risques résultant de la mise en œuvre d'un plan dans des circonstances données. Les renseignements ci-après ne remplacent pas la consultation d'un professionnel expérimenté.

BOMA, ses partenaires et sociétés affiliées ou organismes apparentés, ne déclarent ni ne garantissent, tant implicitement qu'explicitement, qu'aucun risque n'est associé à l'information contenue ci-après. Au demeurant, aucune de ces parties n'est responsable des actes ou omissions consécutifs à l'utilisation, dans son ensemble ou en partie, du présent document. Les mêmes parties ne peuvent être tenues pour responsables envers toute personne, que ce soit sur la base d'un contrat, de l'équité, de la responsabilité délictuelle, d'un règlement ou d'une loi quelconque, de toute perte directe ou indirecte, maladie ou blessure, ou de tout dommage spécial, accessoire, indirect, punitif ou autre, consécutif à l'utilisation de ce guide.

Les informations contenues dans ces documents ne prétendent pas couvrir toutes les situations. Des renseignements détaillés pouvant être pertinents pour le cas particulier d'un

utilisateur ont pu être omis. Il est conseillé aux utilisateurs d'obtenir un avis professionnel avant d'appliquer tout renseignement contenu dans le présent document à leur propre situation. Les utilisateurs devraient toujours obtenir un avis professionnel approprié sur les questions relatives à la sécurité et à la santé publique, d'ordre juridique, structurel, organisationnel, personnel, exclusif, professionnel ou bien connexes à autre chose.

Les informations sont présentées « telles quelles ». Le présent document, dans son ensemble ou en partie, y compris les annexes, les guides et les ressources, n'a pas pour objet d'établir une relation quelconque entre BOMA (ou l'une des personnes ou des parties incluses dans BOMA selon la définition ci-haut) et toute autre personne ou entité, incluant, mais sans s'y limiter, la généralité de ce qui précède, toute personne ou entité susceptible de lire, d'examiner ou d'utiliser le présent document, en totalité ou en partie, ou d'en avoir connaissance (désignées collectivement par « utilisateur » dans le présent avertissement), et BOMA nie expressément toute allégation à ce sujet. L'utilisateur reconnaît qu'aucune relation de cette nature n'est établie entre lui et les parties ayant participé à la préparation, à la production ou à la diffusion du présent document. Il reconnaît en outre que, du fait du présent document, BOMA n'aura jamais aucune obligation de diligence à son égard, sur la base d'une règle, d'une loi, de l'équité ou d'un règlement quelconque, y compris une obligation de tenir à jour et de valider l'information ci-après, et de vérifier son exactitude, et que l'utilisation de ce guide en tout ou en partie ne peut former la base d'aucune réclamation ou poursuite judiciaire à l'encontre de BOMA

Préambule

Bienvenue au Guide de pandémie 2021 de BOMA Canada. Ce document s'appuie sur les guides de pandémie antérieurs de BOMA Canada ainsi que sur les travaux des comités de BOMA Canada sur les pandémies, et fait appel aux connaissances de 13 experts en la matière et de leurs collègues.

Nous avions l'intention de mettre à jour le Guide au printemps 2020, mais nous souhaitons inclure le plus grand nombre possible de nouvelles leçons apprises lors de la COVID-19. À l'heure où nous publions ces lignes, cette crise de santé publique est toujours présente, mais, du moins nous l'espérons, nous pouvons en voir le bout.

Malheureusement, comme les autres événements centenaires qui se produisent maintenant de plus en plus régulièrement, la question n'est pas de savoir si la prochaine pandémie majeure éclatera, mais quand elle éclatera. Selon la commission du 11 septembre, le manquement le plus important dans cette crise était un manque d'imagination, et les dirigeants ne comprenaient pas la gravité de la menace. On peut dire la même chose de la pandémie de COVID-19.

Bien que nous tirions des leçons de la COVID-19, nous devons nous préparer à la prochaine pandémie. Étant donné la diversité de nos membres, il est difficile de concevoir une série de recommandations qui conviennent à tous. Toutefois, nous estimons que ce Guide aidera nos membres à planifier pour les pandémies futures, à s'y préparer et à y faire face.

Veuillez nous faire parvenir vos commentaires, vos idées et vos questions (info@bomacanada.ca). Ce guide a été revu pour éviter toute erreur ou omission, mais si vous pensez que nous sommes incorrects ou qu'un point est incomplet, faites-le-nous savoir. Nous continuerons à mettre à jour ce Guide lors des années futures afin de refléter les nouvelles leçons apprises et les nouvelles meilleures pratiques.

Signé,

Benjamin L. Shinewald

President and Chief Executive Officer

Président et chef de la direction

BOMA Canada

Comment Utiliser le Guide de Pandémie 2021 de BOMA Canada

Il existe un grand nombre de publications et de modèles de planification en cas de pandémie. L'objectif de ce Guide est de fournir aux membres de BOMA Canada autant de renseignements pertinents et faciles à lire que possible. Chaque section peut être lue en 3 à 5 minutes, avec une utilisation abondante de puces « en un coup d'œil ». Ce Guide met l'accent sur « ce qu'il faut faire » à différentes étapes de la pandémie, plutôt que sur « comment le faire ». Le comment peut dépendre de la situation et varier d'une organisation à l'autre.

Nous devrions noter que nous n'avons pas inclus beaucoup de détails concernant l'exploitation des immeubles. Nous vous renvoyons à la publication « Préparer votre bâtiment pour le retour au travail » de BOMA Canada, qui contient des sections et des listes de vérification détaillées concernant une foule de questions propres à chaque immeuble, y compris la signalisation, la sécurité, les ascenseurs, les halls, les toilettes, les aires de restauration, les déchets, les fermetures, l'accès, l'eau et la plomberie, la recherche des contacts, les commodités générales…

Compte tenu de l'intervention sans précédent des gouvernements et des agences de santé publique, nous avons inclus une section juridique exhaustive pour les propriétaires d'immeubles et les gestionnaires immobiliers à la fin du Guide. Il s'agit du meilleur résumé des questions juridiques propres aux membres de BOMA Canada que nous ayons vu.

Ce Guide est conçu pour accompagner la publication « Préparer votre bâtiment pour le retour au travail » (http://bomacanada.ca/fr/pathway-back-to-work/), qui est beaucoup plus complet, surtout en ce qui concerne l'exploitation des immeubles. Nous suggérons également de lire « Managing Through Pandemics » de BOMA international (https://www.boma.org/BOMA/BOMA/Research-Resources/Publication_Pages/Pandemic_Guide.aspx).

Nous recommandons à chaque organisation d'avoir un plan de gestion en cas d'urgence (et des plans à l'appui, y compris un plan en cas de pandémie). Le présent Guide peut fournir un cadre ou servir de liste de vérification pour faciliter la mise à jour des pratiques et des plans existants. Dans certains cas, nos auteurs utilisent des mots comme « doit » ou « devrait ». Rien dans ce document n'est absolument normatif, à moins d'être imposé par l'industrie, les autorités de santé publique ou les organismes gouvernementaux.

Veuillez partager ce Guide avec des collègues à l'intérieur et à l'extérieur de votre organisation. Utilisez-le pour lancer des discussions avec votre équipe concernant les prochaines mesures à prendre ou réfléchir aux leçons apprises. Nous recommandons de passer ce Guide en revue le plus tôt possible, pendant que les souvenirs et les leçons de cette pandémie sont encore frais.

Nous avons également inclus des liens vers des sites Web et des articles utiles qui fournissent des informations supplémentaires. Nous renvoyons également les lecteurs au site Web de BOMA Canada.

Exploitation et gestion immobilière

Le personnel d'exploitation et de gestion immobilière constatera que des sections telles que Qualité de l'air, Fournitures et fournisseurs, Sécurité et protection des personnes, et Nettoyage ont été rédigées pour vous aider à planifier pour une pandémie et à gérer l'exploitation de votre immeuble dans une telle situation.

D'autres sections fournissent des conseils utiles à plusieurs niveaux. Par exemple, les principes relatifs aux ressources humaines et aux communications peuvent s'appliquer tant à une équipe de 5 personnes qu'à une organisation de 500. Les lignes directrices sur la planification en cas de situations d'urgence et de pandémie vous aideront à comprendre le rôle que vous jouez dans le plan global.

Les sections sur les TI et la cybersécurité fournissent des conseils souvent répétés aux employés qui utilisent une connexion numérique avec le bureau (c'est-à-dire

quasiment tout le monde), qui soulignent les dangers associés à la fatigue de l'informatique. Cette section explique également les mesures que prennent les entreprises pour accroître leurs efforts en matière de cybersécurité et réduire les risques présentés par les logiciels malveillants et le piratage.

La section Considérations juridiques a été rédigée en tenant compte d'un large public, et comprend notamment vos droits et obligations envers vos collègues, locataires, entrepreneurs et fournisseurs.

Leadership et équipes fonctionnelles

Pour les cadres supérieurs, le présent Guide donne un aperçu complet des questions et des idées à prendre en compte pour planifier en vue d'une pandémie et y faire face. Le Guide met en évidence les questions relatives à l'entreprise (RH, juridiques, communication, TI) et illustre certains des défis pratiques auxquels est confronté votre personnel d'exploitation et de gestion immobilière (sécurité et protection des personnes, fournitures, qualité de l'air, nettoyage).

Nous encourageons les personnes qui occupent des postes fonctionnels à examiner toutes les sections. La lecture du document d'un bout à l'autre vous aidera à reconnaître les enjeux auxquels font face d'autres parties de votre organisation, ce qui vous aidera à recenser des façons de soutenir la préparation en cas de pandémie.

Ce que nous avons appris de la COVID-19

En général…

- Les déclarations de pandémie doivent être prises au sérieux. Avec la COVID-19, nous avons appris que les pandémies peuvent affecter tout le monde, que ce soit dans les pays développés ou les pays en voie de développement.
- La COVID-19 a eu un impact considérable sur les personnes âgées et les communautés de personnes à faible revenu, racisées et autochtones. Le nombre de morts peut être stupéfiant.
- Le coût économique mondial est énorme. Des millions de personnes au chômage, des milliers d'entreprises en faillite. Les programmes de relance du gouvernement ont aidé, mais avec une augmentation substantielle de la dette publique.
- La communication fondée sur la science est essentielle. Nous avons besoin de messages dignes de foi, fondés sur des faits, pour encourager les mesures de santé publique (port de masque, distanciation sociale, vaccinations).
- Nous pouvons nous adapter, et nous le faisons. Le travail à domicile est devenu la nouvelle norme, et la grande majorité d'entre nous ont respecté les ordonnances de santé publique et se sont appuyés mutuellement.

Pour la communauté de BOMA Canada…

- Les effets perturbateurs ne font que commencer. La pandémie a accéléré la tendance vers des immeubles plus intelligents et plus sains, des modalités de travail plus flexibles et une numérisation accrue du lieu de travail.
- Renforcez votre culture, vos valeurs et votre marque. On se souviendra longtemps de la manière dont votre comportement est « perçu » pendant une crise.
- Ayez un plan. Un plan de gestion en cas d'urgence (avec un plan en cas de pandémie) afin d'identifier les systèmes d'entreprise critiques et le personnel essentiel vous aidera à classer les ressources par priorité et à augmenter votre efficacité.
- Les fournitures et les services essentiels peuvent s'épuiser rapidement, particulièrement au début d'une pandémie. Les points de défaillance uniques peuvent entraver des volets entiers de votre activité. Des plans de contingence et de secours sont essentiels.
- Les ordonnances de santé publique peuvent changer rapidement. Suivez ces annonces de près, préparez-vous pour différents scénarios et ayez un processus pour communiquer et agir rapidement.
- La connaissance de la manière dont le virus se propage est essentielle pour la gestion de l'immeuble. Parmi les mesures prises, citons l'augmentation du nettoyage et de la désinfection des points de contact, la révision du fonctionnement des systèmes de CVC et la gestion des schémas d'occupation et de circulation.
- De nombreux membres de BOMA sont considérés comme étant des travailleurs essentiels. Les organisations doivent prendre les mesures

nécessaires pour s'assurer que les travailleurs essentiels reçoivent la bonne formation et les bonnes ressources pour protéger leur bien-être.

- Elle a duré plus longtemps que prévu. Les taux d'occupation des immeubles sont restés bas pendant des mois. Planifiez un marathon, pas un sprint.
- Nous avons observé une augmentation des cybermenaces. À mesure que les entreprises ont transféré davantage de fonctions vers le nuage et que les travailleurs ont migré vers des appareils mobiles, la fréquence et le coût des cybermenaces ont augmenté.
- Les gens se sont adaptés au travail à domicile, mais en raison des contraintes imposées par la fermeture des écoles et les soins à prodiguer aux parents âgés, les politiques en matière de vacances et de jours de maladie, ainsi que les programmes d'aide aux employés, doivent être robustes.
- La collectivité est source de force et de sagesse. Les membres de BOMA ont consacré des centaines d'heures à participer à des webinaires et à siéger à des comités, fournissant des conseils et un soutien précieux. Merci.

Sommaire

Ce Guide aidera les membres de BOMA Canada à planifier pour les pandémies futures, à s'y préparer et à y faire face. Les effets perturbateurs ne font que commencer. La pandémie a accéléré la tendance vers des immeubles plus intelligents et plus sains, des modalités de travail plus flexibles et une numérisation accrue du lieu de travail.

Planification en cas de pandémie et continuité des activités

- Au Canada, les meilleures pratiques en matière de planification des urgences utilisent une approche tous risques pour déterminer les menaces pour les personnes, les biens et les activités.
- Un plan en cas de pandémie est généralement une sous-section de votre plan d'urgence.
- Votre plan en cas de pandémie expliquera comment gérer les défis propres à la pandémie pour les employés, les locataires et les autres intervenants.
- Votre plan devrait être basé sur les documents d'orientation des autorités de santé publique reconnues.
- Votre plan en cas de pandémie devrait indiquer comment vous allez poursuivre les activités essentielles de votre entreprise pendant une période prolongée.
- La santé et la sécurité de vos employés sont primordiales. Ils doivent comprendre ce que votre organisation fait pour soutenir leur bien-être physique et mental.
- Déterminez l'impact possible sur les activités quotidiennes, par exemple les fonctions critiques de l'entreprise, les priorités et les changements aux ressources nécessaires.
- Les intervenants externes vivront les mêmes problèmes en même temps. Tenez compte des répercussions sur votre organisation.

Communications

- Les gens ont besoin d'entendre ce qui a changé, ce que vous attendez d'eux, comment cela les affecte, votre compassion et votre sollicitude, et les nouvelles priorités de votre organisation. Les messages doivent être opportuns, exacts, dignes de foi, cohérents et pertinents.
- Adaptez le message et les plateformes en fonction de la diversité de votre main-d'œuvre. Fournissez les mêmes renseignements sur différents réseaux.
- Les communications internes doivent tenir compte des changements dans la nature des modalités de travail, des responsabilités, de la rémunération et des avantages sociaux.
- Communiquez les mesures positives que prend votre organisation pour protéger les intervenants.
- Assurez-vous que les gens comprennent comment faire des affaires avec vous pendant un confinement.

Considérations des RH relatives à la santé et à la sécurité des employés

- Envisagez un Guide des protocoles de sécurité pour standardiser et communiquer les responsabilités.
- Les protocoles de santé et de sécurité doivent inclure des renseignements propres à la pandémie concernant les voyages des employés, leurs absences, leur retour au travail, la politique de vacances et les adaptations dans le lieu de travail.
- Réfléchissez à la manière d'adapter les services et les processus en demandant à vos employés de maintenir une distance sociale.
- Les employés informés qui se sentent en sécurité au travail sont moins susceptibles de s'absenter. Envisagez l'utilisation d'un forum sur Internet afin de répondre aux questions à propos de la rémunération, des congés, et de la santé et la sécurité.
- Soutenez les employés dans la gestion du stress lié à la pandémie et des questions ou préoccupations en matière de santé mentale.
- Créez des messages qui renforcent notre responsabilité en matière de santé publique de recevoir un vaccin.

Technologies de l'information et cybersécurité

- Chacun d'entre nous doit s'assurer de disposer du matériel et des logiciels adéquats pour travailler à domicile, de savoir comment accéder aux données et aux programmes de l'entreprise, et de comprendre les règles et les protocoles de sécurité.
- La fatigue de l'informatique nous incite souvent à la complaisance. Les bonnes habitudes de sécurité numérique sont essentielles.
- Voici quelques tactiques organisationnelles pour renforcer la cybersécurité pendant une pandémie : Politique de confiance zéro, Êtes-vous qui vous prétendez être, Accès à distance, Surveillance continue, Agents et passerelles de sécurité d'accès au nuage.
- La pandémie a accéléré la tendance vers des immeubles plus intelligents. Cela pourrait être un avantage concurrentiel qui aidera à attirer et à conserver des locataires.

Sécurité et protection des personnes

- Un plan de sécurité et de protection des personnes devrait prendre en considération les menaces de pandémie qui pèsent sur l'exploitation de l'immeuble, notamment la détresse émotionnelle, l'escalade des confrontations, les préjudices personnels ou les dommages matériels.
- De nombreux facteurs de risque peuvent entrer en jeu lorsque les ressources juste-à-temps peuvent être sérieusement diminuées.
- Il n'est pas raisonnable d'attendre d'un plan qu'il prévienne tout préjudice ou dommage matériel, mais il doit démontrer une diligence raisonnable et une obligation de diligence.
- Adoptez une orientation vers le service à la clientèle « raisonnable » avec le public. Fournissez une formation sur la manière de traiter les personnes handicapées et la détresse émotionnelle, et de désamorcer les conflits.
- Accordez la priorité à la communication avec les services d'urgence publics pour tout incident grave, en comprenant bien les limites de votre équipe par rapport à celles des forces de l'ordre.

Fournitures et fournisseurs

- Les recommandations des autorités de santé publique peuvent faire grimper en flèche la demande pour des articles essentiels tels que le désinfectant pour les mains et les essuie-tout. Sans planification, l'accès à ces articles pourrait être difficile.
- Le désinfectant pour les mains est essentiel. Achetez des produits approuvés, tenez compte des dates de péremption et des conditions d'entreposage, et assurez l'accès dans l'ensemble de votre établissement.
- Les recommandations et les exigences en matière d'EPI peuvent varier avec le temps, en fonction du type de travail.
- Déterminez les fournisseurs essentiels et les points de défaillance uniques. Déterminez des fournisseurs de secours et mettez en place des accords avec eux. Assurez-vous que les fournisseurs essentiels ont eux-mêmes développé des plans en cas de pandémie.

Qualité de l'air

- Les préoccupations relatives à la qualité de l'air lors d'une pandémie signifient que les systèmes de CVC continueront d'être un domaine de concentration.
- Développez une stratégie de filtration basée sur l'impact sur vos systèmes de CVC. Les technologies à prendre en considération sont la filtration, la ventilation avec apport d'air neuf, l'épuration et les systèmes de gestion des occupants.

Nettoyage

- Le nettoyage concerne pratiquement tout le monde dans votre immeuble et une attention particulière doit y être accordée pendant une pandémie.
- Suivez les directives de la santé publique concernant les processus, les produits chimiques et les équipements.
- Vos tactiques de nettoyage doivent tenir compte de l'occupation de l'immeuble, des schémas de circulation et des populations à haut risque.
- Lorsque les taux d'occupation diminuent, réexaminez soigneusement vos coûts et vos pratiques de nettoyage de nuit. Envisagez des tests d'hygiène pour vérifier les pratiques de désinfection.

- Obtenez une preuve que les nettoyeurs de première ligne ont suivi une formation sur les techniques de sécurité appropriées. Ne demandez pas au personnel de nettoyage habituel d'effectuer des activités de décontamination pour une infection connue.

Considérations juridiques

- Les propriétaires d'immeubles et les gestionnaires immobiliers sont dans une position assez unique, car ils doivent porter deux chapeaux pendant une pandémie ou une urgence sanitaire.
- Il devient évident que les propriétaires d'immeubles et les gestionnaires immobiliers ont l'obligation de mettre en place un plan en cas de pandémie ou un plan en cas d'urgence sanitaire.
- Toute une série de questions épineuses ont été soulevées lors de la pandémie de COVID-19. Les questions relatives au test de dépistage de la COVID-19 et aux vaccins obligatoires évoluent continuellement.
- Les employés ont le droit de refuser de travailler lorsqu'il existe une urgence sanitaire qui représente un danger pour eux et qui n'est pas gérée de manière appropriée.
- Les propriétaires d'immeuble doivent revoir les termes de leurs baux et faire face aux défis liés à des questions allant de l'interdiction d'accès à tout ou une partie de l'immeuble, au type d'inspection qu'ils peuvent effectuer dans les locaux des locataires.
- Les clauses de force majeure n'ont jamais fait l'objet d'un tel scrutin et d'un tel examen dans toute l'histoire des baux commerciaux.
- Quelles que soient les mesures que vous prenez pour renforcer les dispositions de votre bail, le gouvernement peut à tout moment adopter des dispositions législatives qui nuiront à vos droits en tant que propriétaire d'immeuble de faire appliquer des dispositions particulières de votre bail.
- L'effet de l'intervention gouvernementale a été sans précédent, bien que parfois extrêmement déroutant.

Votre Plan en cas de Pandémie

Cette section fournit des conseils de base sur la manière de structurer votre plan d'urgence et de planifier en cas de pandémie.

La différence entre un plan d'urgence et un plan en cas de pandémie

Au Canada, les meilleures pratiques de planification des urgences utilisent une approche « tous risques ». Un plan d'urgence tous risques explique comment vous allez prévenir, atténuer, vous préparer, répondre, poursuivre vos activités essentielles et vous remettre de tous les types de menaces et de risques, y compris les risques naturels (inondations, incendies, tremblements de terre, etc.) et les risques d'origine humaine (pannes de courant, maladies infectieuses, etc.).

Le plan devrait utiliser un processus complet d'évaluation des dangers et des risques pour repérer les menaces pour les personnes, les biens et les activités. Parmi les éléments clés d'un plan d'urgence tous risques, on peut citer :

- les protocoles de notification d'urgence.
- la structure de commandement en cas d'incident.
- les rôles et responsabilités du personnel.
- les procédures d'urgence.
- une explication du processus de prise de décision.
- les communications internes et externes.
- des stratégies en matière de formation et d'exercices.

Un plan en cas de pandémie est généralement une sous-section de votre plan d'urgence. Contrairement à d'autres types d'urgences qui peuvent être résolues en quelques jours ou semaines, les pandémies peuvent durer de 18 à 24 mois. Elles peuvent poser des risques importants pour la santé et la sécurité, avec des répercussions majeures sur les activités commerciales. Votre plan en cas de pandémie expliquera comment vous allez gérer les défis particuliers créés par une pandémie pour les employés, les locataires et les autres intervenants, ainsi que les changements dans les activités commerciales.

Comment planifier pour une pandémie

Votre plan en cas de pandémie doit être soutenu par vos cadres supérieurs. Parmi les enjeux que votre équipe de haute direction devrait envisager, on peut citer :

- les objectifs d'affaires à court et à long terme (p. ex., conservation des liquidités par rapport à croissance).
- les budgets, le flux de trésorerie et les mesures financières.
- les stratégies, la proposition de valeur/marque, et le paysage concurrentiel.
- la demande pour vos biens ou vos services.
- les intervenants internes et externes clés.
- les politiques et les procédures.
- l'exploitation, les actifs et la gestion des infrastructures.
- les droits et les obligations juridiques et en matière de réglementation.

Une bonne approche de l'élaboration d'un plan en cas de pandémie consiste à commencer par la création d'un comité directeur en cas de pandémie. Ce comité est responsable de l'élaboration du plan. Les principaux services (p. ex., l'exploitation, les finances et la comptabilité, les RH, l'informatique, les RI, la SSE, la sécurité, les communications et le service juridique) doivent être représentés au sein de votre comité directeur en cas de pandémie.

Votre plan devrait être basé sur les documents d'orientation des autorités de santé publique reconnues. Les références aux agences ou autorités de santé publique dans ce guide renvoient à l'Agence de santé publique du Canada, aux niveaux fédéral, provincial et municipal des gouvernements et aux agences internationales telles que les Centers for Disease Control

CE QUE NOUS AVONS APPRIS DE LA COVID-19

En mars 2020, peu d'entreprises se croyaient prêtes à faire face à une pandémie majeure, y compris un nombre important qui pensait que le virus aurait peu d'effet sur leurs activités, voire aucun.

Pour de plus amples renseignements :

- Organisation mondiale de la Santé https://www.who.int/teams/risk-communication/employers-and-workers?gclid=CjwKCAiAl4WABhAJEiwATUnEF4V-mlY56Oj7OQ8qO0gx7sVDLM1ormZygacHHXTHHkOcRIp9ylsjCxoCumAQAvD_BwE
- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail https://www.ccohs.ca/outbreaks/and e-course: https://www.ccohs.ca/products/courses/pandemic_plan/

and Prevention (CDC) et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

Faites connaître votre plan avant la prochaine pandémie. Des exercices sur table permettront à votre personnel de se familiariser avec le plan et aideront à clarifier les procédures et à repérer les lacunes et les faiblesses. Recherchez les occasions de faire participer des intervenants externes importants afin d'encourager la collaboration et la confiance.

Tout au long de la pandémie, réunissez votre comité directeur en cas de pandémie pour examiner la mise

en œuvre du plan et le mettre à jour ou le corriger, au besoin.

Vers la fin de la pandémie, ou immédiatement après, réalisez une revue après action afin de discuter des sujets suivants :

- les défis et les surprises.
- les leçons apprises.
- ce qui a bien fonctionné.
- les domaines à améliorer.

Créez un rapport après action et révisez votre plan en cas de pandémie.

Continuité des activités

Cette section fournit une liste de vérification à examiner pour intégrer la préparation à la pandémie à votre plan de continuité des activités.

Les pandémies présentent des défis uniques pour la continuité des activités. Votre plan en cas de pandémie devrait indiquer comment vous allez poursuivre les activités essentielles de votre entreprise pendant une période prolongée, qui pourrait durer un à deux ans.

Santé et sécurité des employés

La santé et la sécurité de vos employés sont primordiales. Ils doivent comprendre ce que votre organisation fait pour soutenir leur bien-être physique et mental pendant la pandémie :

- Comment assurerez-vous la sécurité et la santé de vos employés? Quelles mesures prendrez-vous pour les renseigner sur le virus et leurs responsabilités personnelles?
- Comment gérerez-vous les fonctions critiques si un pourcentage élevé de vos employés est mentalement ou physiquement malade (ou doit consacrer du temps à ses parents ou à ses enfants)?
- Vos politiques en matière de RH couvrent-elles les questions relatives à la pandémie (en tenant compte de la protection de la vie privée et des droits garantis par la Charte)?
- Pouvez-vous respecter les exigences et les préoccupations relatives à la distance physique?
- Quelles ressources de santé mentale sont mises à la disposition des employés?
- Comment allez-vous communiquer et obtenir de la rétroaction (idées, questions, préoccupations)?
- Avez-vous des coordonnées personnelles à jour (cellulaire, courriel, etc.)?
- Quelle est votre stratégie en matière de continuité des activités, de sensibilisation, de participation et d'efficacité (modules d'apprentissage en ligne, vidéos, réunions d'équipe…)?

Exploitation

L'un des défis d'une pandémie est que les connaissances sur le virus évoluent au fil du temps. Les conseils des autorités de santé publique et la législation gouvernementale peuvent changer au cours de la pandémie et avoir un impact sur votre entreprise :

- Quelles sont les fonctions critiques de votre entreprise?
- À quels besoins faut-il accorder la priorité? Quels services peuvent être interrompus pendant une certaine période? Pendant combien de temps peuvent-ils être suspendus?
- Comment les activités quotidiennes changeront-elles? Comment vous adapterez-vous aux décrets ordonnant de rester à domicile?
- Quels sont les outils et les ressources dont vous aurez besoin en plus (ou en moins), pour les nouvelles façons de faire des affaires?
- Que faut-il pour assurer la sécurité, la sûreté et la santé des personnes et des biens?
- Alors que le travail se fait de plus en plus à distance, comment assurer la cybersécurité?
- Est-ce que la totalité ou une partie de votre entreprise sera considérée comme un service « essentiel »?

Intervenants externes

Les locataires, les clients, les entrepreneurs, les fournisseurs de services et les organismes gouvernementaux vivront les mêmes problèmes en même

temps. Considérez l'impact de ces intervenants externes sur votre organisation :

- Quel sera l'impact sur l'occupation des immeubles, les activités de vente au détail et les autres services que vous fournissez?
- Quels sont les services et les fournitures dont vous aurez besoin en plus ou en moins? Quels plans de contingence devrez-vous mettre en place? Les fournisseurs essentiels ont développé leurs propres plans de continuité des activités en cas de pandémie?
- Quel sera l'impact de la réduction du personnel dans les organismes gouvernementaux et de réglementation (permis, approbations, inspections…)?
- Pouvez-vous rediriger de manière transparente les appels téléphoniques entrants?
- De quel processus avez-vous besoin pour comprendre et mettre en œuvre les directives, les règles et la réglementation en constante évolution relatives à la pandémie?
- Quelles sont vos obligations juridiques relatives aux fournisseurs de services, aux clients et aux autres personnes qui peuvent être affectées? Et vice-versa.

Considérations financières

L'établissement de budgets sera un défi tant au niveau de l'organisation que de la gestion des biens immobiliers. Attendez-vous à ce que le besoin de prévisions financières augmente. La gestion efficace des budgets, des liquidités et des dépenses est un élément essentiel de la planification en cas de pandémie :

- Work closely with your tenants and suppliers to anticipate the impact of the pandemic on their organizations and the knock-on effect on your cash flow.
- Look for areas to defer or reduce spending.
- Have contingencies and budgets for pandemic related costs.
- Evaluate government loans, incentives, and support programs.
- Communicate regularly with lenders and shareholders (be transparent).

CE QUE NOUS AVONS APPRIS DE LA COVID-19

La durée et l'impact de cette pandémie ont été beaucoup plus importants que ce qui avait été généralement prévu, provoquant des perturbations commerciales et sociales majeures. Les futurs plans en cas de pandémie doivent voir grand.

Pour de plus amples renseignements :

- Gouvernement du Canada https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/2019-novel-coronavirus-infection/guidance-documents/risk-informed-decision-making-workplaces-businesses-covid-19-pandemic.html
- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail https://www.ccohs.ca/publications/PDF/businesscontinuity.pdf

Communications

Cette section fournit des lignes directrices pour une communication interne et externe efficace pendant une pandémie.

L'efficacité des communications est extrêmement importante lors d'une pandémie. Les gens doivent entendre :

- ce qui a changé.
- ce que vous attendez d'eux.
- comment cela les affecte.
- votre compassion et votre sollicitude.
- la nouvelle vision de l'avenir de votre organisation.

Votre plan en cas de pandémie doit comporter une section consacrée à la communication, qui comprend les objectifs, les publics, les messages clés ou une FAQ, les plateformes, le processus d'approbation, les modèles, les outils de mesure, le calendrier et le budget.

Principes généraux

Les messages doivent être opportuns, exacts, dignes de foi, cohérents (entre toutes les plateformes) et pertinents. Tenez compte de ces lignes directrices générales lors d'une pandémie :

- La fréquence des communications devrait augmenter. Dans le vide, les gens inventent leurs propres histoires. Mettez régulièrement à jour votre intranet, votre site Web et vos plateformes de médias sociaux.
- La répétition est nécessaire. Les gens doivent entendre de nouveaux renseignements à maintes reprises. Fournissez de l'information sous différentes formes (vidéo, infographie, texte…).
- Adaptez les messages et les réseaux de communication en fonction de la diversité de votre main-d'œuvre.
- Gardez les messages de haut niveau clairs et simples. Insistez sur deux à trois messages importants. Mettez les renseignements importants (ou un résumé) au début.
- Mettez l'accent sur les faits et soyez transparent. La confiance est essentielle. Veillez à ce que votre équipe de direction adopte le comportement qu'elle demande aux autres d'adopter.
- Demandez l'avis des intervenants (questions, préoccupations, commentaires) sur les décisions qui les concernent.
- Montrez votre vulnérabilité et reconnaissez l'impact de la pandémie. Exprimez votre empathie et votre chagrin.
- Trouvez un cadre positif pour les messages. Les gens font plus attention aux « choses à faire » qu'aux « choses à ne pas faire ».
- Soulignez vos valeurs, votre culture et vos engagements en matière d'environnement, de société et de gouvernance (ESG).
- La haute direction doit rester visible pendant la crise.

Communications internes

Voici les principales préoccupations à aborder :

- Cela affecte-t-il la nature de mon travail, mes modalités de travail et mes responsabilités?
- Cela affecte-t-il ma rémunération ou mes avantages sociaux?
- Que fait l'entreprise pour protéger ma santé et ma sécurité?

Les travailleurs veulent que l'information de l'entreprise les trouve, sans qu'ils aient à la chercher. Pendant une pandémie, de nombreux employés ont l'impression de manquer des nouvelles importantes de l'entreprise et ne comprennent pas les nouveaux objectifs commerciaux.

Fournissez les mêmes renseignements sur différents réseaux et laissez les employés choisir. Variez les types de contenu (assemblées publiques vidéo, bulletins d'information, blogues du PDG…) et encouragez les

réactions. Fournissez des informations tangentielles (p. ex., sur l'hygiène personnelle et la sécurité) et ne supposez pas que le personnel fera sa propre recherche.

Encadrez et encouragez les superviseurs à être des vecteurs d'information à double sens. Les employés reçoivent beaucoup d'information de leurs collègues et leur patron. Cela peut être un problème lorsque les gens travaillent à domicile.

Renforcez l'étiquette en matière de communication. Les personnes qui n'ont pas l'habitude des nouveaux modes de communication peuvent avoir besoin d'une formation (rédaction et vérification d'un courriel efficace, règles pour les vidéoconférences…). Il pourrait être nécessaire de mettre à jour les politiques pour encourager un contenu approprié et un comportement respectueux.

Célébrez les aspects positifs. Mettez en valeur les employés qui s'adaptent aux nouvelles méthodes de travail. Reconnaissez les travailleurs essentiels (p. ex., les nettoyeurs contractuels, le personnel de sécurité…). Aidez votre personnel à aider d'autres personnes dans la communauté (p. ex., en jumelant les dons). Cela renforce l'esprit d'entreprise et réduit le stress.

Communications externes

Avec le nombre accru de communications en ligne (enregistrées, consultables, permanentes), soyez attentif au contexte, au contenu et au ton. Il est facile de donner l'impression d'être « déconnecté » des conditions sociales et économiques. Seuls les porte-parole désignés devraient parler au nom de votre organisation. Examinez, communiquez et appliquez les lignes directrices de l'entreprise en matière de médias et de médias sociaux.

Mettez régulièrement à jour votre site Web et vos plateformes de médias sociaux. Structurez l'information de manière à ce que les différents intervenants puissent la trouver en fonction de leurs besoins. Veillez à ce que les communications critiques soient épinglées en haut des fils d'actualité sur les médias sociaux.

Communiquez les mesures positives que prend votre organisation pour empêcher la propagation du virus et protéger les employés, les locataires et les visiteurs. Assurez-vous que les gens comprennent comment faire des affaires avec vous pendant un confinement, et veillez à ce que ce soit facile pour eux.

Les gestionnaires immobiliers doivent communiquer aux employés, aux locataires, aux entrepreneurs et aux visiteurs ce qu'ils font pour assurer la sécurité, la propreté et la sûreté de leurs installations. De plus :

- Tenez les occupants de l'immeuble au courant des heures d'ouverture, de l'accès à l'immeuble et des dispositions de sécurité.
- Une signalisation appropriée devrait renforcer les lignes directrices de santé publique (p. ex., distanciation, désinfection des mains, masques) et les règles propres à votre établissement.
- Soyez proactif avec les locataires afin de comprendre leur statut d'occupation et leurs projets, leurs problèmes (p. ex., le loyer) et tout besoin particulier. Faites de même avec les fournisseurs de services, prenez contact avec eux afin de comprendre s'ils ont des problèmes qui pourraient affecter vos plans.
- Fournissez des coordonnées sur l'information que vous fournissez et encouragez la rétroaction.

CE QUE NOUS AVONS APPRIS DE LA COVID-19

À mesure que la communication s'éloigne des contacts en face à face, renforcez la nécessité d'une bonne étiquette et sensibilisez les gens à la communication avec le passage aux plateformes en ligne.

Pour obtenir de plus amples renseignements :

Organisation mondiale de la Santé: https://www.who.int/teams/risk-communication/employers-and-workers?gclid=Cj0KCQiA962BBhCzARIsAIpWEL34WSzUHNQybmPero6pfpyPkV8t7Ax0yl8YI2InPpzL1Otu0blMQW4aAsLrEALw_wcB

Considérations des RH Relatives à la Santé et à la Sécurité des Employés

Cette section fournit des conseils sur les politiques et protocoles des RH en cas de pandémie, l'éducation et le soutien des employés.

Il est essentiel de prendre les bonnes dispositions pour assurer la santé, la sécurité et le bien-être de votre personnel en cas de pandémie. Nous vous recommandons de disposer d'un Guide des protocoles de sécurité pour standardiser et communiquer les responsabilités et les protocoles que vos employés doivent adopter. Il devrait respecter les orientations des agences de santé publique. Envisagez ce qui suit :

- Désigner une personne de votre organisation pour être le principal agent de liaison entre votre organisation et les autorités de santé publique.
- Mettre en place un comité interfonctionnel qui se réunit régulièrement pour discuter de l'évolution des protocoles en cas de pandémie, des stratégies de réintégration sur le lieu de travail physique, des nuances régionales, etc.
- S'il est essentiel que les employés travaillent sur site, ou s'ils peuvent travailler de façon efficace à domicile. Quels sont les risques d'exposition et de santé pour vos employés? Quels employés sont régulièrement en contact avec le grand public?

Réfléchissez à la manière d'adapter les services et les processus en demandant à vos employés de maintenir une distance sociale :

- Évitez les réunions en personne dans la mesure du possible. Si une réunion en personne est nécessaire, assurez-vous qu'elle reste courte et sélectionnez une grande salle de réunion.
- L'utilisation d'équipement de protection individuelle, p. ex., masques, désinfectant pour les mains ou postes de lavage des mains.
- Choisissez des technologies ou des appareils de réseau à distance pour communiquer avec d'autres personnes (p. ex., virtuellement ou en ligne).
- Annulez ou reportez les ateliers et les séances de formation en personne.
- Laissez suffisamment de temps entre les quarts de travail et ventilez les espaces de travail entre les quarts.

Politiques et protocoles en matière de RH

Lors de l'élaboration de vos protocoles de santé et de sécurité, incluez les renseignements propres à la pandémie relatifs aux sujets suivants :

- Voyages des employés – Respectez les lignes directrices du gouvernement et des autorités de santé publique.
- Absences des employés :
  - Respectez les lignes directrices des autorités de santé publique pour les employés qui présentent des symptômes ou qui ont eu un contact étroit ou une exposition potentielle à la maladie liée à la pandémie.
  - Encouragez les employés présentant des symptômes liés à la pandémie (ou qui ont été exposés) à rester chez eux. Notez que les autorités sanitaires ont déconseillé aux employeurs de demander une note du médecin pendant la COVID-19, car cela pourrait dissuader les personnes malades de rester à la maison.
  - Élaborez des procédures pour les employés qui tombent malades au travail (en respectant les lignes directrices des autorités de santé publique).
- Retour au travail des employés – Respectez les lignes directrices des autorités de santé publique et déterminez quel type d'autorisation médicale vous exigerez avant que la personne puisse reprendre le travail.
- Politique de vacances – À réviser et à mettre à jour au besoin (p. ex., report des vacances).
- Politique d'adaptation du lieu de travail, telle que la modification des tâches, la modification du lieu ou de

l'horaire de travail, l'octroi de congés, le changement de poste de travail, la fourniture d'équipements et d'autres mesures destinées à aider les employés à surmonter les obstacles et à rester productifs au travail.

Éducation et soutien

Les employés informés, qui se sentent en sécurité au travail, sont moins susceptibles de s'absenter :

- Envisagez l'utilisation d'un forum sur Internet pour les employés afin de répondre à leurs questions et leurs préoccupations à propos de la rémunération, des congés et de la santé et la sécurité.
- Fournissez de la formation, de l'éducation et de la documentation sur les fonctions essentielles de votre entreprise ainsi que sur la santé et la sécurité des employés, notamment sur les bonnes pratiques en matière d'hygiène et l'utilisation d'équipement de protection individuelle (ÉPI) sur le lieu de travail.
- Mettez les informations à disposition dans des formats adaptés pour les personnes ayant une déficience sensorielle ou une connaissance limitée de l'anglais ou du français.
- Fournissez de l'information ou une formation pour soutenir les employés qui ont des questions ou des préoccupations en matière de santé mentale et pour gérer le stress lié à la pandémie. Cela inclut la détresse face à la maladie des proches, la perturbation du quotidien, le chagrin lié à la perte de membres de la famille, d'amis ou de collègues de travail et la perte des structures d'aide habituelles. Proposez des possibilités de bénéficier de soutien et de conseils.
- Communiquez régulièrement avec les employés et mettez l'accent sur les ressources disponibles, p. ex., formation et soutien.
- Collaborez avec votre Programme d'aide aux employés pour mettre en place des consultations, des formations et des ressources sur la santé mentale et la résilience en cas de pandémie.
- Fournissez le document de « politiques et protocoles » à vos gestionnaires et assurez-vous qu'ils peuvent l'exécuter de façon efficace.

Immunisations

Les organisations peuvent créer des messages positifs qui renforcent la responsabilité de chacun d'entre nous de recevoir un vaccin. Voici quelques stratégies de soutien :

- Rendez-le facile – Fournissez un congé aux employés pour recevoir un vaccin. Dites-leur où ils peuvent recevoir un vaccin.
- Restez positif – Mettez l'accent sur les résultats positifs et répétez les messages des autorités de santé publique.
- Reconnaissez le bon comportement – Remerciez les employés lors des réunions d'équipe, les assemblées publiques ou sur votre intranet. Envisagez l'utilisation d'incitatifs comme un jour de congé supplémentaire ou des points de récompense.

CE QUE NOUS AVONS APPRIS DE LA COVID-19

Encouragez les soutiens à la santé mentale des employés. Les employés infectés ont exprimé des sentiments d'anxiété à l'idée d'avoir potentiellement exposé d'autres personnes sur le lieu de travail.

Pour de plus amples renseignements :

Organisation mondiale de la Santé : https://www.who.int/campaigns/connecting-the-world-to-combat-coronavirus/healthyathome/healthyathome---mental-health?gclid=Cj0KCQiA962BBhCzARIsAIpWEL3Q0gRNmL64mEsMIrVBakn2UUoTCvKKNeyfw10yxvGQxiernjXBO08aAnULEALw_wcB

Technologies de l'Information

Cette section donne quelques conseils en matière de TI avant de commencer à travailler à domicile, aborde les mesures à prendre pour atténuer les menaces croissantes en matière de cybersécurité, ainsi que l'évolution constante vers des bâtiments plus intelligents.

Pour les directeurs de l'informatique et leurs équipes, la COVID-19 a accéléré la transition vers un lieu de travail de plus en plus numérique. Bon nombre de ces tendances se maintiendront, mais la prise en compte continue des problèmes créés par les futures pandémies devrait inclure :

- la cybersécurité et les points de défaillance uniques.
- les exigences en matière de matériel et de logiciel en raison des mesures relatives au travail à domicile.
- les outils et les applications dans le nuage, ainsi que l'évolutivité.
- la capacité du service de dépannage, ainsi que des FAQ et un soutien en ligne.

Nous devons tous nous assurer de disposer du matériel et des logiciels adéquats pour travailler à domicile, de savoir comment accéder aux données et aux programmes de l'entreprise et de comprendre les règles et les protocoles de sécurité :

- Soyez préparé à travailler à domicile. Sachez comment vous connecter à distance, changer votre mot de passe et accéder aux données, aux courriels et aux applications dont vous avez besoin pour travailler. Apportez votre ordinateur portable à la maison, au cas où vous devriez travailler à distance de façon imprévue.
- Assurez-vous que les appareils qui n'appartiennent pas à l'entreprise sont approuvés et sont configurés avec les logiciels, les accès et la sécurité appropriés. Votre entreprise devrait disposer d'un processus permettant de transférer les appels (et la messagerie vocale) de votre numéro professionnel vers un téléphone portable de l'entreprise (ou fournir une ligne terrestre à domicile).
- Il est possible que votre service de dépannage soit débordé. Comprenez le système de priorités pour les demandes. Votre intranet devrait contenir une liste des problèmes courants en matière de TI et la manière de les résoudre.

Cybersécurité

En s'adaptant à de nouvelles méthodes de travail pendant une pandémie, les organisations ont été confrontées à des menaces croissantes en matière de cybersécurité. Les mises à jour continues des protocoles et des plans de cybersécurité devraient inclure des scénarios liés à une pandémie.

Pendant la pandémie de COVID-19, de nombreuses entreprises ont pratiquement tout transféré vers le nuage, en s'appuyant sur des fournisseurs de services tiers pour fournir des solutions de travail à la demande et évolutives. Les téléphones intelligents et les ordinateurs portables font désormais partie de la panoplie de l'entreprise, et le concept « apportez votre propre appareil » a été largement adopté.

La fatigue de l'informatique nous incite souvent à la complaisance. On nous rappelle constamment de créer des mots de passe forts et de les mettre à jour régulièrement, de ne jamais cliquer sur des courriels suspects, de ne pas faire confiance aux fonctions de réinitialisation de mot de passe, de faire attention au Wi-Fi public et de prévenir les autres en cas de piratage… Les bonnes habitudes de sécurité numérique sont essentielles.

Dans les bâtiments commerciaux, les cybermenaces ne concernent pas seulement les systèmes informatiques ordinaires, mais aussi les systèmes de l'immeuble connectés à Internet, notamment les ascenseurs et les systèmes de CVC.

Voici quelques tactiques organisationnelles pour renforcer la cybersécurité pendant une pandémie :

Politique de confiance zéro

Nous ne pouvons plus vérifier et valider une personne entre les murs d'un immeuble de bureaux ou nous assurer qu'elle utilise des appareils contrôlés et

sécurisés par l'entreprise. Par conséquent, tout devrait être réglé par défaut à un niveau de confiance zéro, sauf si une autorisation et une vérification appropriées sont effectuées.

Êtes-vous qui vous prétendez être?

L'application de mots de passe forts et d'une authentification multifactorielle est essentielle pour défendre votre organisation contre le « credential stuffing » (vol d'authentifiants pour obtenir un accès non autorisé) et les attaques d'hameçonnage.

Accès à distance – Aucun protocole Remote Desktop

Avec une main-d'œuvre à distance, les organisations sont dans une course pour s'assurer que les utilisateurs ont accès aux systèmes et aux applications à distance. Nous ne recommandons pas de rendre le protocole Remote Desktop (RDP) accessible directement via Internet. Protégez l'accès grâce aux réseaux privés virtuels (RPV) et à l'authentification multifactorielle.

Surveillance et détection continues

Analysez en temps réel le comportement des utilisateurs de vos comptes et de vos fournisseurs de services tiers, ainsi que d'autres formes de schémas de données suspects, afin de pouvoir faire face aux menaces de cybersécurité grâce à une combinaison d'outils de détection des anomalies du comportement des utilisateurs (UBAD) et de détection et de réponse du réseau (NDR).

Agents et passerelles de sécurité d'accès au nuage

Protégez les employés qui utilisent des appareils mobiles et travaillent à distance en utilisant des agents de sécurité d'accès au nuage (CASB) et des passerelles de sécurité du nuage (CSG). Ces solutions peuvent aider à contrôler et à appliquer un accès sécurisé aux applications en nuage et à empêcher les appareils mobiles d'accéder à des contenus dangereux sur Internet.

Immeubles plus intelligents

La pandémie a accéléré la tendance vers des immeubles plus intelligents. Des technologies qui étaient autrefois « souhaitables » sont mises en œuvre pour créer des immeubles plus sains et prêts à affronter une pandémie. Cela pourrait être un avantage concurrentiel qui aidera à attirer et à conserver des locataires :

- Des systèmes d'entrée sans contact peuvent être configurés pour s'interfacer avec des cartes d'accès et des appareils personnels. Cela peut permettre d'économiser une partie de l'argent dépensé pour la désinfection des surfaces. Cela vous permet également de surveiller le nombre de personnes qui entrent dans l'immeuble.
- Des capteurs d'occupation peuvent être connectés aux ascenseurs, aux portes et aux tourniquets pour limiter l'entrée lorsque les limites de capacité sont atteintes (connectés à la signalisation numérique pour informer les gens de ce qui se passe). Ces capteurs peuvent également être reliés aux commandes d'éclairage, avertir le personnel de nettoyage et vous permettre d'éteindre et d'allumer certaines parties de l'installation de votre établissement.
- Les systèmes de nettoyage nécessitent de moins en moins de main-d'œuvre grâce aux aspirateurs robotisés, aux autolaveuses et aux systèmes automatisés dans les toilettes.

Intégrée à un système d'analytique des immeubles, cette technologie peut être un tremplin vers le zéro carbone.

CE QUE NOUS AVONS APPRIS DE LA COVID-19

La majorité des cyberattaques ont été possibles grâce à l'utilisation d'identifiants RDP (protocole Remote Desktop) volés. Les entreprises doivent continuer à investir dans des technologies conviviales pour le travail à distance et des ressources numériques accessibles aux employés afin que le personnel de tous les niveaux puisse travailler à distance.

Sécurité et Protection des Personnes

Cette section présente quelques considérations pour aborder les questions de sûreté et de sécurité en cas de pandémie.

La plupart des grandes organisations disposent d'une forme quelconque de plan de gestion des risques en matière de sécurité et de protection des personnes (« plan »), qui harmonise les politiques de l'entreprise avec l'exploitation de l'immeuble et les exigences en matière de conformité. Ce plan résulte d'une évaluation globale de toutes les menaces ou de tous les dangers qui peuvent affecter la propriété, ce qui conduit à des décisions sur les contre-mesures appropriées pour atténuer les risques ou pour établir de meilleures méthodes pour y répondre. Cette évaluation doit également porter sur les risques liés à la pandémie pour l'exploitation de l'immeuble, où les gestionnaires immobiliers et leur obligation de diligence sont en première ligne.

En parallèle, il y a des avantages à mieux comprendre le système de gestion des incidents utilisé par les autorités fédérales ou provinciales applicables à votre juridiction. L'idéal serait que leur méthodologie soit intégrée à votre plan d'urgence global.

La contribution au plan doit impliquer la gestion immobilière avec leurs équipes internes ou contractuelles, y compris le personnel de sécurité, de gestion immobilière, d'exploitation, d'entretien, d'ingénierie et de nettoyage. Le plan devrait tenir compte des facteurs de risque liés à la pandémie qui peuvent contribuer à la détresse émotionnelle, à l'escalade des confrontations, aux préjudices personnels ou aux dommages matériels. Voici les principes de l'évaluation des risques liés à la sécurité et la protection des personnes :

- Qu'est-ce qui est susceptible de causer un préjudice personnel important ou des dommages matériels?
- Vulnérabilités propres aux risques probables associés à la propriété.
- Examen des conséquences potentielles de l'absence de mesures d'atténuation ou d'une meilleure préparation aux risques identifiés.

De nombreux facteurs de risque peuvent entrer en jeu lorsque les ressources « juste-à-temps » peuvent être sérieusement diminuées, ce qui inclut les services publics d'urgence. Planifiez de manière à ce que le déploiement du personnel de sécurité, la formation, l'équipement physique, l'équipement de protection individuelle, les systèmes de sécurité et les procédures puissent être mis en place avant un incident.

Le plan permettra de garder tout le monde sur la même longueur d'onde, en reconnaissant qu'il n'est pas raisonnable de s'attendre à prévenir tous les préjudices personnels ou dommages matériels :

- Mettez en place un processus clair permettant au personnel de sécurité de communiquer immédiatement les urgences ou les incidents de crise. Ayez des modèles pour les rapports d'incidents détaillés (joignez toutes les preuves pertinentes, p. ex., images vidéo). Les statistiques et les tendances doivent faire l'objet de discussions régulières.
- Fournissez des lignes directrices sur les questions qui doivent être communiquées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, en tolérant que le personnel de sécurité fasse des déclarations excessives.
- Ayez une voie hiérarchique claire et un processus de prise de décision qui permet de réfléchir rapidement et d'innover raisonnablement en matière de procédures dans des conditions difficiles.
- Au fur et à mesure que la pandémie se calme, notez les résultats et les actions, qui seront utiles lors d'un examen externe ultérieur de votre réponse lors d'un événement. Votre plan démontrera la diligence raisonnable de la direction.

Voici une liste partielle de questions et de considérations pour votre plan :

- Réunissez chaque semaine votre équipe chargée des activités de sécurité pour passer en revue les

questions et les préoccupations liées à la pandémie, notamment le classement par ordre de priorité des « appels de service », la rédaction des rapports d'incidents, les protocoles pour les personnes infectées, les interventions et les fournitures de premiers soins, les communications radio, les procédures de gestion des vidéos et les questions de confidentialité, le contrôle de l'accès, les protocoles d'évacuation en cas d'incendie ou ordonnant de rester à domicile.

- Prévoyez les absences et tenez votre équipe informée des nouvelles directives en matière de santé et de sécurité. Travaillez avec les forces de l'ordre et surveillez les médias sociaux pour détecter les menaces, les rumeurs, les tendances en matière de criminalité locale et l'agitation sociale. N'hésitez pas à informer la police en cas d'activité suspecte.
- Fournissez un programme d'orientation au personnel de sécurité temporaire ou de remplacement affecté à la propriété. Remettez à tous les employés un guide de gestion des incidents numériques.
- Encouragez la tenue fréquente d'exercices de gestion des incidents, ou d'exercices sur table, en collaboration avec le gestionnaire immobilier, le personnel de sécurité et les autres intervenants.
- Le personnel de sécurité doit faire preuve de vigilance en matière de désinfection d'équipement partagé. Décalez les entrées et les sorties des employés pour favoriser la distanciation sociale.
- Veillez à ce que tous les permis requis, les certificats de premiers soins/RCR et autres certifications soient gardés à jour.
- Ayez des protocoles pour les patrouilles de sécurité et la surveillance des alentours et du périmètre de la propriété, des entrées (portes et serrures) et des sorties, des quais de chargement et des parcs de stationnement, des espaces intérieurs, des vitrines de commerce au détail et des kiosques. Cela comprend la supervision des équipements et systèmes de sécurité incendie et de protection des personnes et des fournitures essentielles.
- Le personnel de sécurité devrait aider à surveiller le respect des lignes directrices en matière de pandémie et informer la direction des déficiences.

- L'équipe de sécurité devrait adopter une orientation vers le service à la clientèle « raisonnable » avec le public. Fournissez une formation sur la manière de s'occuper des personnes handicapées, de la détresse émotionnelle… et de désamorcer les situations de confrontation qui pourraient survenir lors d'une pandémie.
- Accordez la priorité à la communication avec les services d'urgence publics pour tout incident grave, en comprenant bien les limites de votre équipe par rapport à celles des forces de l'ordre.
- Si une fermeture totale ou partielle de la propriété est prévue, le lien suivant vous acheminera à une liste de vérification utile :http://bomacanada.ca/wp-content/uploads/2020/04/2020-04-02-COVID-19-BOMA-Toronto-Extended-Building-Closure-Checklist-FINAL.pdf

Avec tout entrepreneur de sécurité tiers, passez en revue :

- La totalité du contrat de sécurité et toute question ou préoccupation, avec une approbation des procédures relatives à la propriété.
- Toute différence entre les politiques et procédures respectives en matière de pandémie (p. ex., comment il compte maintenir les niveaux de personnel ou fournir du personnel supplémentaire).
- La totalité des permis du personnel de sécurité, les formations obligatoires terminées, et les certifications de premiers soins. Confirmez les couvertures d'assurance. Ayez un processus pour vous assurer que ces exigences sont toujours à jour.
- Les uniformes, le comportement, les équipements de protection individuelle et autres du personnel de sécurité.

De plus :

- Tenez compte des impératifs des conventions collectives qui pourraient affecter vos attentes.
- Convenez de tenir une réunion hebdomadaire avec le superviseur du site contractuel et au moins une fois par mois avec le gestionnaire de compte contractuel.
- Assurez-vous que toutes les coordonnées en cas d'urgence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sont à jour.
- Développez des accords séparés avec d'autres fournisseurs de services de sécurité tiers, afin d'assurer un accès prioritaire à du personnel supplémentaire au besoin.ority access to additional personnel if required.

Envisagez d'embaucher un consultant professionnel en gestion des risques en matière de sécurité et de protection des personnes pour vous aider à élaborer et à mettre en œuvre votre plan.

CE QUE NOUS AVONS APPRIS DE LA COVID-19

Les problèmes sociaux tels que l'augmentation des populations de passage, les manifestations (dans et à côté des propriétés) et la résistance aux décrets des autorités de santé publique ont renforcé la nécessité d'une formation interne appropriée aux techniques de désamorçage et à la coopération avec les forces de l'ordre.

Fournitures et Fournisseurs

Cette section donne des conseils sur les fournitures à avoir sous la main, et la nécessité de déterminer les fournisseurs critiques et les maillons faibles de votre chaîne d'approvisionnement dès le début.

La pandémie de COVID-19 a mis en lumière de nombreux paramètres non testés dans les plans en cas de pandémie et les plans de continuité des activités. Par exemple, au début, il y a eu des pénuries de matériaux nécessaires, car les fournisseurs avaient leurs propres problèmes de chaîne d'approvisionnement. Certains fournisseurs intégrés ont contourné ce problème en augmentant leur capacité de production.

Au début d'une pandémie, les autorités de santé publique recommanderont des mesures de sécurité personnelle. Ces recommandations peuvent faire grimper en flèche la demande pour des articles essentiels tels que le désinfectant pour les mains, le savon pour les mains, les essuie-tout et certains désinfectants. Sans une bonne planification, l'accès à ces articles pourrait être difficile.

Désinfectant pour les mains

Comprenez ce que vous devez acheter, comment l'entreposer et où l'installer :

- Pour un contrôle efficace du virus, assurez-vous que la teneur en alcool du produit soit d'au moins 60 %.
- Assurez-vous que le produit a été approuvé par l'Agence de santé publique du Canada.
- Tenez compte des dates de péremption lorsque vous décidez de faire des réserves. Selon le produit et les conditions d'entreposage, la durée de conservation peut aller d'un à trois ans.
- Du fait de leur teneur en alcool, ils devraient être conservés à l'abri des températures élevées et des flammes afin de réduire le risque d'incendie.
- Placez les distributeurs à l'entrée et à la sortie des immeubles, y compris dans les entrées et les sorties de service. Tenez également compte des personnes handicapées lors du positionnement.
- Tenez compte de la capacité des distributeurs (et des distributeurs rechargeables), afin de ne pas vous trouver fréquemment à court d'assainisseur. Dans un immeuble de grande taille, vous pourriez souhaiter garder quelques distributeurs supplémentaires en stock en cas de nécessité. Au début, le vol de désinfectant pour les mains était un problème.
- Placez des distributeurs dans les cabines de machinerie, les locaux techniques des ascenseurs, les principaux locaux d'entretien ménager, etc. Les entrepreneurs indépendants se déplacent d'un immeuble à un autre.

Nous recommandons d'installer une signalisation rappelant aux gens de se laver soigneusement et fréquemment les mains.

Équipement de protection individuelle (EPI)

Les recommandations en matière d'EPI peuvent varier avec le temps et en fonction du type de travail. Parmi les fournitures supplémentaires à garder à disposition en cas de pandémie, on peut citer :

- les mouchoirs.
- les poubelles pour mouchoirs usagés.
- les lingettes désinfectantes jetables.
- le matériel de nettoyage supplémentaire.
- les poubelles supplémentaires pour les toilettes.
- les poubelles supplémentaires pour les masques et les gants jetables.
- des affiches ou une signalisation (occupation maximale, distance sociale, circulation, cueillette…).
- des barrières et des écrans temporaires.

Facteurs à considérer vis-à-vis des fournisseurs

Lors de la planification pour une pandémie, identifiez vos fournisseurs essentiels et déterminez tout « point de

faiblesse unique », c'est-à-dire les fournisseurs dont toute livraison de biens ou de services non effectuée pourrait avoir un impact négatif sur votre entreprise.

Réexaminez vos accords avec les fournisseurs de services pour déterminer si vous pouvez vous tourner vers d'autres fournisseurs en cas d'interruption des livraisons. Déterminez des fournisseurs de secours et mettez en place des accords avec eux. Assurez-vous que les fournisseurs correspondant à vos « points de faiblesse uniques » sont au fait de votre stratégie et conscients qu'elle s'appliquera seulement s'ils se trouvent dans l'incapacité de respecter des normes de rendement minimales.

Assurez-vous que vos fournisseurs essentiels ont eux-mêmes développé des plans en cas de pandémie. Informez-vous sur les détails de leur planification :

- Que comprend leur plan? Ont-ils testé leur plan en cas de pandémie? Quand a-t-il été mis à jour pour la dernière fois?
- Ont-ils identifié leurs fournisseurs essentiels? Ont-ils identifié des fournisseurs de secours?
- Comment ont-ils formé leur personnel? Comment géreront-ils une baisse de leurs effectifs?
- Comment géreront-ils les restrictions en matière de transport?
- Où se situe votre entreprise sur la liste des priorités de votre fournisseur? Comment communiqueront-ils avec vous, et à quelle fréquence?
- Sont-ils en mesure de dérouter leurs produits vers des entrepôts de rechange?
- Peuvent-ils adopter des stratégies d'approvisionnement local en cas de restrictions ou de fermeture des frontières (p. ex., fabriquer des produits chimiques sur place plutôt que de les obtenir auprès de fournisseurs internationaux)?

Les distributeurs dotés de locaux et de capacités diversifiés sont souvent plus en mesure d'assurer la livraison des produits. Plus le noyau de fournisseurs de votre entreprise est important, plus elle sera en mesure d'obtenir les fournitures requises.

Envisagez également que le gouvernement est susceptible d'ordonner que des fournitures essentielles soient dirigées en premier lieu vers certains fournisseurs de services (p. ex., les hôpitaux) et que d'autres accords peuvent l'emporter sur les vôtres.

CE QUE NOUS AVONS APPRIS DE LA COVID-19

Planifiez tôt, réagissez et assimilez les informations sur la dynamique changeante pour commencer à rechercher des fournisseurs capables de livrer des produits très demandés avant que les pénuries ne les rendent inaccessibles.

Qualité de l'Air

Cette section présente les différentes technologies de filtration de l'air permettant d'améliorer la qualité de l'air et la sécurité des occupants de votre établissement.

Les préoccupations relatives à la qualité de l'air (p. ex., la propagation des gouttelettes respiratoires infectées) lors d'une pandémie signifient que les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) continueront d'être un domaine de concentration. Ces systèmes assurent la qualité de l'air intérieur pour maintenir le confort, diluer et éliminer les contaminants de l'air intérieur et assurer une bonne mise sous pression de l'immeuble.

La Société américaine des ingénieurs en chauffage, réfrigération et climatisation (American Society of Heating, Refrigeration, and Air-Conditioning Engineers - ASHRAE) a publié un exposé de principes pertinent pour la planification en cas de pandémie. L'ASHRAE note que de nombreuses maladies infectieuses sont transmises par l'inhalation de particules infectieuses en suspension dans l'air appelées « noyaux de condensation » qui peuvent être disséminées à travers les systèmes de ventilation des bâtiments. Voir https://www.ashrae.org/file%20library/about/position%20documents/pd_infectiousaerosols_2020.pdf

Elle recommande d'envisager une ventilation avec apport d'air neuf, des régimes d'écoulement spécifiques dans la pièce, des différences de pression ambiante, une ventilation personnalisée et à la source, une filtration et une irradiation germicide ultraviolette (UVGI) lors d'une pandémie. Nous recommandons aux propriétaires d'immeubles et aux gestionnaires immobiliers de travailler avec des professionnels pour comprendre les conditions de votre site, l'installation et l'exploitation appropriées, ainsi que les limites du système.

Quatre technologies à prendre en considération sont la filtration, la ventilation avec apport d'air neuf, l'épuration et les systèmes de gestion des occupants.

Filtration

Développez une stratégie de filtration basée sur l'utilisation de l'espace. La mise à niveau de la filtration sans comprendre l'impact sur les systèmes de CVC pourrait endommager l'équipement et réduire le taux de ventilation (entraînant un risque plus élevé de transmission de maladies par voie aérienne). Lors de la mise à niveau du système de filtration de votre immeuble, travaillez avec des ingénieurs et tenez compte de l'impact potentiel sur la circulation de l'air, la durée de vie des équipements et l'entretien. L'ASHRAE propose une approche étape par étape dans son guide de préparation des immeubles sur la manière d'évaluer les filtres et de les mettre à niveau.

Ventilation avec apport d'air neuf

La dilution des contaminants intérieurs par la ventilation de l'air extérieur est l'une des stratégies recommandées par l'ASHRAE pour réduire le risque de transmission de maladies par voie aérienne. Cependant, il est important de combiner cette ventilation avec des contrôles de filtration et de mise sous pression appropriés. L'augmentation de la quantité d'air extérieur peut exercer des contraintes sur le fonctionnement du chauffage et du refroidissement du système de CVC, ce qui augmente la consommation d'énergie et peut réduire la durée de vie de l'équipement. L'introduction d'un niveau plus élevé de pollution de l'air extérieur peut diminuer la qualité de l'air intérieur, ce qui doit également être pris en compte.

Épuration

Le rayonnement UV-C, lorsqu'il est appliqué correctement, peut inhiber la reproduction des micro-organismes. La combinaison de la stérilisation par ultraviolets avec des stratégies de filtration et de ventilation adéquates peut réduire encore plus le risque de transmission de maladies par l'air intérieur. Un EPI approprié est requis lors de

la manutention et de l'entretien de l'équipement de stérilisation par ultraviolets.

Assurez-vous que les calendriers d'exploitation et d'entretien des systèmes de CVC sont en place, exécutés et surveillés avant une pandémie. Au cours d'une pandémie, les stratégies de contrôle de l'air peuvent devoir être modifiées ou isolées si une zone de votre immeuble est susceptible d'être touchée par des particules infectieuses. Un exemple d'un contrôle pandémique de l'air serait d'utiliser 100 % d'air extérieur, hautement filtré dans ces zones potentiellement infectieuses.

L'ASHRAE recommande le principe de « l'air extérieur équivalent » pour évaluer l'efficacité combinée de différentes technologies d'épuration de l'air dans le cadre de la planification de la réoccupation des bâtiments.

Gestion des occupants

De nombreux immeubles intelligents sont dotés de systèmes de gestion des occupants qui fournissent des perspectives approfondies sur les comportements des occupants. Une plateforme de gestion des occupants bien conçue exploite des technologies telles que l'analyse vidéo, les systèmes de localisation en temps réel, le comptage des personnes et l'imagerie thermographique, etc. Conçu et mis en œuvre correctement, ce système pourrait servir de première ligne de défense pour soutenir la gestion des risques liés à la pandémie. Par exemple, le contrôle du port obligatoire des masques, la détection d'une température corporelle élevée et le respect d'une distance physique appropriée. Nous recommandons aux propriétaires d'immeubles et aux gestionnaires immobiliers de travailler avec des ingénieurs et des intégrateurs de systèmes maîtres lorsqu'ils explorent le potentiel de déploiement des technologies de gestion des occupants.

CE QUE NOUS AVONS APPRIS DE LA COVID-19

Les ingénieurs et les entrepreneurs peuvent vous aider à comprendre les conditions de votre site, l'installation et l'exploitation appropriées et les limites du système, ce qui peut vous faire économiser de l'argent, conduire à des activités de CVC plus efficaces et vous aider à vous préparer à la prochaine pandémie.

Nettoyage

Cette section propose des idées pour un nettoyage adapté en cas de pandémie, afin d'assurer la propreté et la sécurité de votre établissement et d'optimiser vos coûts de nettoyage.

Le nettoyage est une dépense majeure qui concerne pratiquement tout le monde dans votre immeuble, et une attention particulière doit y être accordée pendant une pandémie. Un plan de nettoyage fondé sur des données scientifiques et adapté à votre immeuble réduira les risques, démontrera votre obligation de diligence et optimisera les coûts et l'efficacité du nettoyage.

Lorsque vous adaptez votre service de nettoyage, comprendre la nature de la pandémie vous aidera à élaborer des protocoles efficaces et efficients. Comment le virus est-il transmis? À quel point est-il infectieux? Pendant combien de temps peut-il vivre sur les surfaces? À quel point est-il robuste?

Les agences de santé publique publient des lignes directrices sur le nettoyage. Cela inclut un processus, des produits chimiques et des équipements appropriés. Par exemple, les surfaces doivent être nettoyées avant d'être désinfectées (un virus peut se dissimuler sous un grain de poussière). Demandez à vos nettoyeurs de revoir périodiquement ces lignes directrices, car les recommandations peuvent changer.

Demandez aux spécialistes du nettoyage, internes ou externes, d'expliquer (et d'approuver) leur processus, leur formation et leurs outils de nettoyage en cas de pandémie. Examinez les problèmes de chaîne d'approvisionnement et de personnel auxquels vous et votre fournisseur de services êtes confrontés. Le plan d'action doit être évolutif et tenir compte des périodes de faible occupation, de pré-occupation et de réoccupation. Voici d'autres éléments qui devraient faire l'objet d'une discussion :

- Les risques et les défis en matière de nettoyage dans votre établissement.
- Les spécifications, les IRC et les protocoles de nettoyage propres à la pandémie.
- La replanification de la charge de travail et des horaires de la main-d'œuvre selon les nouvelles priorités.
- Les options flexibles et les budgets en matière de charge de travail.
- L'ajustement du contrôle de la qualité et des rapports.

Parmi les éléments qui influenceront vos tactiques de nettoyage, on peut citer :

- Les taux d'occupation des immeubles et les schémas de circulation.
- Les populations à risque élevé dans votre immeuble (p. ex., les cabinets médicaux).
- Les lignes directrices des autorités de santé publique et les taux d'infection dans la communauté.

Vous pourriez avoir besoin de ressources supplémentaires pour le nettoyage et l'assainissement des points de contact pendant la journée :

- Ayez un horaire et une liste de vérification pour les points de contact à forte circulation.
- Veillez à ce que les portiers de jour soient visibles et qu'on les voie faire du nettoyage (près des ascenseurs, des halls et des entrées) pendant les périodes de forte affluence afin d'inspirer confiance.

À mesure que les taux d'occupation diminuent, examinez ce qui est nettoyé pendant la nuit, ainsi que pourquoi, où, quand et comment le nettoyage est effectué. Les protocoles basés sur les tâches et les fréquences doivent être remplacés par des programmes de nettoyage adaptés à l'objectif et basés sur le rendement. Les nettoyeurs ne devraient pas nettoyer encore et encore des espaces vides déjà propres, ce qui constitue un gaspillage d'argent.

Avant de réduire le personnel de nettoyage en soirée :

- Passez en revue votre plan de disposition, les espaces vacants et la superficie nettoyable, et appliquez les taux de productivité de nettoyage standard pour la

plupart des types de zones et de pièces.

- Assurez-vous que le personnel peut être rappelé, au besoin. Demandez à votre entrepreneur de conserver les personnes clés ou expérimentées qui connaissent votre immeuble.
- Ne réduisez pas le personnel de supervision, il est requis pour assurer le déploiement approprié des ressources.
- Ne réduisez pas les frais généraux de votre fournisseur de services, fournissez-lui plutôt des incitatifs au rendement.

Demandez la preuve que les nettoyeurs de première ligne ont été formés aux techniques de sécurité appropriées afin qu'ils ne répandent pas par inadvertance la contamination par de mauvaises pratiques ou des outils inadaptés (de plus, ils sont vulnérables).

Envisagez des tests d'hygiène. Il est possible que les surfaces qui semblent propres ne soient pas hygiéniques. Les écouvillons ATP et la technologie d'imagerie de la biomasse ne permettent pas d'identifier spécifiquement un virus, mais ils peuvent vous indiquer si une surface a été assainie à des niveaux acceptables et sécuritaires. Les résultats des tests devraient être partagés avec le personnel de nettoyage afin d'améliorer les pratiques de nettoyage, avant d'effectuer de nouveaux tests.

Ne demandez pas au personnel de nettoyage habituel d'effectuer des activités de décontamination pour une infection connue. Engagez un expert capable de fournir une évaluation des risques sur le site de l'incident, et de procéder à une désinfection préalable, à un nettoyage judiciaire (avec désinfection professionnelle) et à une évaluation postérieure du site.

Réfléchissez aux moyens de réduire vos exigences en matière de nettoyage dans les zones à forte circulation :

- Fermez les écrans tactiles interactifs.
- Fournissez des désinfectants pour les mains et une signalisation à côté des poignées de porte et des boutons d'ascenseurs.
- Envisagez des solutions technologiques, comme des écrans antimicrobiens, des rayons UV, des systèmes automatisés dans les toilettes…

Informez les locataires, les employés et les visiteurs de vos mesures de nettoyage renforcées. Par exemple, les résultats des tests d'hygiène peuvent appuyer les messages et fournir des éléments de preuve que vos surfaces sont sécuritaires.

Si vous n'avez pas l'expertise ou le temps nécessaires pour examiner ou vérifier les protocoles de nettoyage liés à la pandémie, envisagez de faire appel à un conseiller en nettoyage indépendant pour vous aider.

CE QUE NOUS AVONS APPRIS DE LA COVID-19

Le nettoyage fréquent des points de contact est recommandé pour atténuer la transmission par les surfaces. Le virus peut survivre sur des surfaces dures pendant plusieurs jours, mais il est relativement facile à tuer

Pour de plus amples renseignements :

- Gouvernement du Canada https://www.canada.ca/en/public-health/services/publications/diseases-conditions/cleaning-disinfecting-public-spaces.html

Remerciements

Commanditaires :

Contributeurs ::

Ainsworth Inc. – Steve Horwood (VP, Développement des entreprises) et Howard Lu (directeur, Développement des entreprises) ont contribué à la section Qualité de l'air.

Bazak Consulting – Susan Bazak (dirigeante) a assuré la gestion de projet du Guide et a contribué aux sections Votre plan en cas de pandémie et Continuité des activités.

DCS Global – Les membres de l'équipe de DCS ont réécrit et édité des parties importantes de ce rapport et ont contribué aux sections Communications et Nettoyage.

ESC Automation – John Matthews, VP de l'intégration des systèmes maîtres, a contribué à la section Qualité de l'air.

GDI Services (Canada) – Rennie Kissoonsingh, directeur de la sécurité, de l'environnement et de la qualité, a contribué à la section Fournitures et fournisseurs.

MNP – Dan Caringi (associé) et Eugene Ng (chef de la cybersécurité) ont contribué aux sections TI et Cybersécurité.

Riddell Risk Management Inc. – R.W. (Bob) Riddell (conseiller fondateur) a contribué à la section Sécurité et protection des personnes.

Solmon Rothbart Tourgis Slodovnick, LLP – Randall Rothbart (associé) a contribué à la section Considérations juridiques.

Superior Solutions Group – Craig Rudin (PDG) a contribué à la section Fournitures et fournisseurs.

Triovest – Louise Porthouse (VP, Ressources humaines) a contribué à la section Considérations des RH relatives à la santé et la sécurité des employés.

Comité de lecture

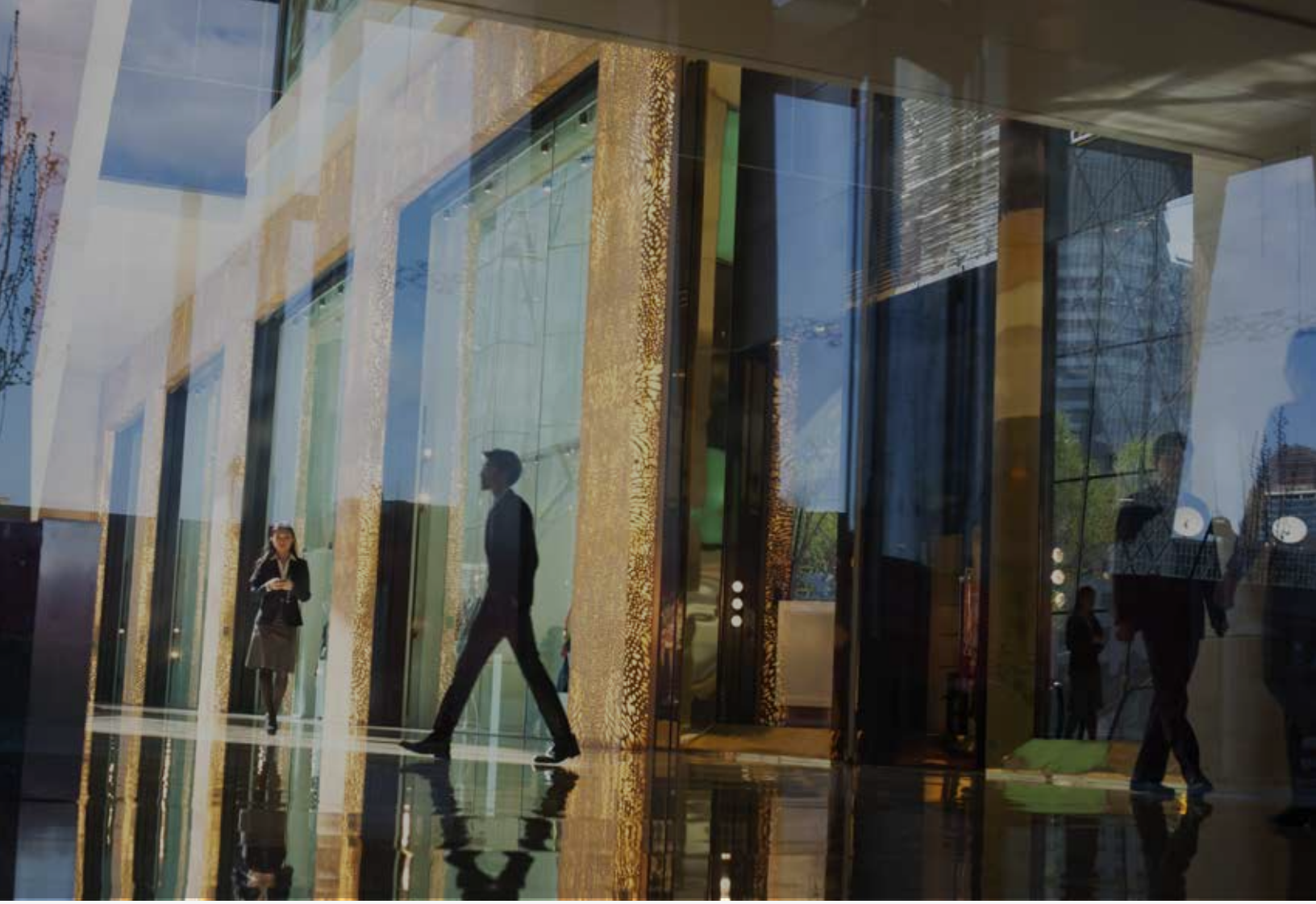
Brookfield Properties – Kevin Hinton, directeur, Sécurité et protection des personnes, a révisé la section Sécurité et protection des personnes.

Cadillac Fairview – Roy Manias, directeur principal, Sécurité et protection des personnes, a révisé la section Sécurité et protection des personnes.

Ivanhoe Cambridge – James Blight, gestionnaire, Sécurité et protection des personnes, a révisé la section Sécurité et protection des personnes.

OMERS – Senad Cehajic, directeur, Programme de continuité des activités et Sécurité de l'entreprise, a révisé la section Continuité des activités.

Santé publique – Le Dr Bunmi Fatoye, MD, CCFP, FRCPC, a révisé le Guide afin d'en assurer l'exactitude sur le plan de la sécurité publique.



Pour obtenir de plus amples renseignements sur le guide, veuillez prendre contact avec :

BOMA Canada
1 Dundas Street West, Toronto
Ontario, Canada M5G 1Z3

info@bomacanada.ca

Ce rapport est disponible en français.

BOMA Canada
www.bomacanada.ca