

Préparer votre bâtiment pour le retour au travail

Immobilier commercial, coronavirus
et reprise des activités

18 juin 2020
Version 2

Remerciements

Groupe de travail sur le coronavirus de BOMA Canada

Anne Marie Guèvremont – Aeroterm
Bill Fender – FirstOnSite
Bob Riddell – Ivanhoe Cambridge
Brian Armsden – Public Services and Procurement Canada
Clayton Truax – Public Services and Procurement Canada
Craig Rudin – Superior Sany Solutions Ltd
Dawn Surette – Warrington PCI
Elizabeth Oughton – Manulife
Farid Malek – Choice REIT
Geneviève Delage – Ivanhoe Cambridge
Giselle Gagnon – Leapfrog Consulting
Jean-Marc Rouleau – Cominar
Jeff Moffat – Public Services and Procurement Canada
Jim Mandeville – FirstOnSite
JP St-Amand – Minto
Kris Kolenc – REALPAC
Lawrence Lau – Colliers International
Lindsay Holstein – BentallGreenOak
Louise Porthouse – Triovest
Marlene Farias – Triovest
Peter Halkias – Epic Investments
Randall Rothbart – Solomon Rothbart Tourgis Slodovnik LLP
Randy Burke – DCS Global
Rennie Kissoonsingh – GDI Ainsworth
Shane Belbin – Quadreal Property Group
Sonny Truong – LRI Engineering
Susan Bazak – Bazak Consulting
Trevor Cleveland – Colliers International
Vicki MacEwen – Public Services and Procurement Canada
Virginie Chane-Teng – Ivanhoe Cambridge

Benjamin Shinewald – BOMA Canada
Damian Stathonikos – BOMA British Columbia
Lloyd Suchet – BOMA Calgary
Suhaila Cappuccino – BOMA Canada
Susan Allen – BOMA Toronto

Groupe de travail sur le retour au travail de BOMA Canada

Chair: Geneviève Delage – Ivanhoe Cambridge
Anne Marie Guèvremont – Aeroterm
Bob Riddell – Ivanhoe Cambridge
Brian Armsden – Public Services and Procurement Canada
Clayton Truax – Public Services and Procurement Canada
Craig Rudin – Superior Sany Solutions Ltd.

Hugh Molyneux – Refined Data
Lisa Benini – Benini Consulting
Marie-Hélène Primeau – Premier Continuum Inc.
Neil Matthews – Oxford Property Group
Randall Rothbart – Solomon Rothbart Tourgis Slodovnik LLP
Steve Sorensen – Cadillac Fairview
Benjamin Shinewald – BOMA Canada
Suhaila Cappuccino – BOMA Canada
Susan Allen – BOMA Toronto

Sous-comités sur le retour au travail de BOMA Canada

Exploitation d'immeubles

Chair: Steven Sorensen – Cadillac Fairview
Anne-Marie Guèvremont – Aeroterm
Brian Armsden – Public Services and Procurement Canada
Clayton Truax – Public Services and Procurement Canada
Farid Malek – Choice REIT
Joe Brown – KingSett Capital
Benjamin Shinewald – BOMA Canada
Linda Larsen – BOMA Canada
Susan Allen – BOMA Toronto

Fournisseurs, fournitures et nettoyage

Chair: Craig Rudin – Superior Sany Solutions Ltd
Jarrett Rose – Citron Hygiene
Mike Lefebvre – BentallGreenOak
Randy Burke – DCS Global
Stephen Nicoletti – Manulife
Steve Horwood – GDI Ainsworth
Hazel Sutton – BOMA Canada

Culture, étiquette et bien-être collectif

Chair: Geneviève Delage – Ivanhoe Cambridge
Ajay Dullabh – BentallGreenOak
David Manzano – Scotiabank
Giselle Gagnon – Leapfrog Consulting
Lindsay Holstein – BentallGreenOak
Scot Adams – Colliers International
Mike Parker – Citrus Creative
Suhaila Cappuccino – BOMA Canada

Ressources humaines

Chair: Louise Porthouse – Triovest
Gavin Clingbine – GDI Integrated Facility Services
Jon Douglas – Menkes

BOMA Canada regrette sincèrement toutes les omissions et les erreurs.

Table des matières

Sommaire	4	Plans de nettoyage	31
Exploitation d'immeubles	5	Élimination de l'EPI	33
Imagerie thermique	8	Stations de désinfection des mains	35
Ascenseurs, escaliers mécaniques et escaliers	9	Achat de produits de désinfection	36
Contrôle au hall d'entrée et gestion des personnes	11	CVCA, ventilation et filtres	37
Masques et équipement de protection individuelle	12	Principes de nettoyage	39
Exercices d'incendie et d'évacuation en cas d'urgence	13	Sécurité et protection des personnes	47
Toilettes	14	Communications avec les locataires et communications internes	49
Aires de restauration	16	Communications avec les locataires	52
Livraisons par messenger, salles du courrier et livraisons de nourriture	17	Signalétique à considérer	57
Stationnement, entreposage des bicyclettes, et quais de chargement	18	Ressources Humaines	59
Sécurité des systèmes d'eau	19	La communication est la clé	62
Commodités générales	21	La communication est la clé	63
Recherche de contacts	22	Approche par étapes pour le retour	64
Fournisseurs et fournitures	24	Gestion des bureaux	65
Feuille de route du nettoyage	27	Nouvelles pratiques et politiques :	68
		Appendice	73

Avis légal

L'information contenue dans le présent document vise seulement à fournir des renseignements généraux sur des questions présentant un intérêt pour le lecteur, qui accepte l'entière responsabilité de l'usage qu'il fait de cette information. Les renseignements dans ce document sont fournis sous entente que les auteurs et éditeurs ne sont pas mandatés pour émettre un avis ou des services professionnels juridiques, de santé publique, médicaux, fiscaux, comptables ou de toute autre forme. Par conséquent, ils ne doivent pas être utilisés comme substitut à une consultation. Bien que nous ayons tout mis en œuvre pour nous assurer que l'information contenue dans le présent document provienne de sources fiables, BOMA Canada n'est pas responsable des erreurs et omissions, ni des

résultats découlant de l'utilisation de cette information. Tous les renseignements contenus ici sont fournis « tels quels », sans garantie quant à leur exhaustivité, à leur exactitude ou à leur caractère opportun, sans garantie des résultats découlant de leur utilisation, et sans garantie de toute sorte, qu'elle soit expresse ou implicite, notamment toute garantie de rendement, de qualité marchande et d'adaptation à un usage particulier. Aucun élément des présentes ne doit, dans quelque mesure que ce soit, remplacer les recherches personnelles et le bon jugement du lecteur quant à toute question technique ou commerciale. Les lois et les règlements étant en constante évolution, ils ne peuvent être interprétés qu'à la lumière de certains faits précis.

Sommaire

La pandémie de COVID-19 s'est étendue rapidement au Canada, ce qui a forcé les gouvernements à imposer le confinement à domicile et la distanciation physique. Les équipes de l'exploitation et de la gestion immobilière ont dû s'adapter alors que le personnel non essentiel a été forcé de travailler de la maison.

Après une période « d'hibernation » des propriétés commerciales, le secteur de l'immobilier commercial se prépare maintenant à une reprise progressive des activités au cours des prochains mois. Afin de guider l'exploitation et la gestion d'immeubles, BOMA Canada et ses bénévoles de partout au Canada se sont réunis pour aider nos membres à relever le défi que cela représente. Le présent document fournit des recommandations pour

assurer le retour sécuritaire des locataires, du personnel des immeubles, des visiteurs, des fournisseurs, des entrepreneurs et de tous les autres intervenants du secteur de l'immobilier commercial au Canada.

Puisqu'il n'existe pas deux propriétés pareilles, nous ne pouvons recommander une approche unique pour tout le monde, et nous ne pouvons non plus tenir compte de toutes les différences. Nous avons plutôt préparé un cadre que chaque gestionnaire immobilier peut adapter et adopter. Nous exhortons également tous les membres de BOMA à consulter les autorités gouvernementales pertinentes, notamment la Santé publique. L'information présentée ci-dessous propose des pratiques et des procédures et présente des stratégies à envisager tirées des commentaires de bénévoles du secteur.

Le présent document abordera les principaux facteurs à considérer et vous permettra de préparer votre immeuble à la reprise des activités :

Exploitation d'immeubles	Fournisseurs et fournitures	Communications avec les locataires et communications internes	Ressources humaines
↓	↓	↓	↓
Conseils pour la préparation des immeubles, notamment les systèmes opérationnels, les protocoles à l'égard du personnel et l'entretien des immeubles pour le retour des occupants.	Propositions pour la gestion de la demande en fournitures, stratégies pour la chaîne d'approvisionnement, protocoles de nettoyage et sécurité en vue du retour au travail.	Techniques pour gérer la transition vers le travail à la maison, échelonner les quarts de travail, maintenir un milieu de travail sain et positif, et plus encore.	Pratiques exemplaires pour faciliter la transition des locataires, des invités et des employés dans vos immeubles, notamment les pratiques de distanciation physique, les comportements à adopter dans les espaces communs et la meilleure façon de gérer les craintes et les préoccupations.

Faites-nous part de votre opinion! Veuillez envoyer vos commentaires à info@bomacanada.ca et aidez-nous à assurer la pertinence et l'exactitude de ce document. Nous avons déjà des dizaines de ressources concernant le coronavirus pour vous au www.bomacanada.ca/coronavirus et nous publierons les versions à jour du présent document au même endroit.

Préparer votre bâtiment pour le retour au travail

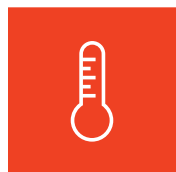
Exploitation d'immeubles

La présente section énonce des directives essentielles pour l'exploitation d'immeubles. Vous devriez lire cette partie ainsi que les autres sections du document Préparer votre bâtiment pour le retour au travail de BOMA Canada : Fournisseurs et fournitures, Communications avec les locataires et communications internes, et Ressources humaines.

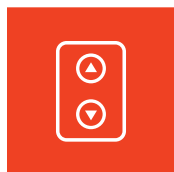
Chaque situation est différente, c'est pourquoi les recommandations ci-dessous pourraient ou non s'appliquer à tous les immeubles. Elles ont plutôt pour but de vous aider à créer un plan afin de préparer votre immeuble au retour de ses occupants. Nous exhortons également tous les membres de BOMA à consulter les autorités gouvernementales pertinentes, notamment la Santé publique.

L'information présentée ci-dessous propose des pratiques et des procédures et présente des stratégies à envisager tirées des commentaires de bénévoles du secteur.

Les sujets suivants seront présentés en détail :



Imagerie thermique



Ascenseurs, escaliers mécaniques et escaliers



Contrôle au hall d'entrée et gestion des personnes



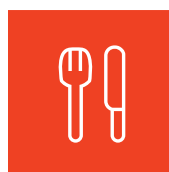
Masques et EPI



Exercices d'incendie et d'évacuation en cas d'urgence



Toilettes



Aires de restauration



Messagerie, salle du courrier et livraisons de nourriture



Stationnements, vélos et quais de chargement



Sécurité des systèmes d'eau



Commodités générales



Recherche de contacts

Faites-nous part de votre opinion! Veuillez envoyer vos commentaires à info@bomacanada.ca et aidez-nous à assurer la pertinence et l'exactitude de ce document. Nous avons déjà des dizaines de ressources concernant le coronavirus pour vous au www.bomacanada.ca/coronavirus et nous publierons les versions à jour du présent document au même endroit.

Remerciements

Sous-comité sur le retour au travail de BOMA Canada

Exploitation d'immeubles

Chair: Steven Sorensen – Cadillac Fairview

Anne-Marie Guèvremont – Aeroterm

Brian Armsden – Public Services and Procurement Canada

Clayton Truax – Public Services and Procurement Canada

Farid Malek – Choice REIT

Joe Brown – KingSett Capital

Benjamin Shinewald – BOMA Canada

Michael Parker – Citrus Creative

Suhaila Cappuccino – BOMA Canada

Susan Allen – BOMA Toronto

Victoria Papp – BOMA Canada

BOMA Canada regrette sincèrement toutes les omissions et les erreurs.

Avis légal

L'information contenue dans le présent document vise seulement à fournir des renseignements généraux sur des questions présentant un intérêt pour le lecteur, qui accepte l'entière responsabilité de l'usage qu'il fait de cette information. Les renseignements dans ce document sont fournis sous entente que les auteurs et éditeurs ne sont pas mandatés pour émettre un avis ou des services professionnels juridiques, de santé publique, médicaux, fiscaux, comptables ou de toute autre forme. Par conséquent, ils ne doivent pas être utilisés comme substitut à une consultation. Bien que nous ayons tout mis en œuvre pour nous assurer que l'information contenue dans le présent document provienne de sources fiables, BOMA Canada n'est pas responsable des erreurs et omissions, ni des résultats découlant de l'utilisation de cette information. Tous les renseignements contenus ici sont fournis « tels quels », sans garantie quant à leur exhaustivité, à leur exactitude ou à leur caractère opportun, sans garantie des résultats découlant de leur utilisation, et sans garantie de toute sorte, qu'elle soit expresse ou implicite, notamment toute garantie de rendement, de qualité marchande et d'adaptation à un usage particulier. Aucun élément des présentes ne doit, dans quelque mesure que ce soit, remplacer les recherches personnelles et le bon jugement du lecteur quant à toute question technique ou commerciale. Les lois et les règlements étant en constante évolution, ils ne peuvent être interprétés qu'à la lumière de certains faits précis.



Imagerie thermique

Pourquoi cela est important : Puisque la fièvre est un signe du coronavirus, on s'attend à ce que l'imagerie thermique (et possiblement d'autres appareils de surveillance de la température) soit utilisée dans certains lieux publics et commerciaux. Toutefois, il semblerait qu'elle ne soit pas tout à fait précise et qu'elle pose un certain nombre de difficultés. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Exploitation d'immeubles

- En règle générale, évitez d'utiliser l'imagerie thermique sur les personnes qui entrent dans les immeubles commerciaux en raison des difficultés que cette solution présente pour les gestionnaires immobiliers.
- Collaborez avec les locataires qui utilisent l'imagerie thermique dans leurs espaces loués.
- Songez à acheter des appareils d'imagerie thermique « au cas où » vous en auriez besoin.
- Si les gestionnaires immobiliers décident de recourir à l'imagerie thermique, agissez avec prudence – demandez d'abord des conseils à des professionnels de la santé, à la Santé publique, à des conseillers juridiques et à tout autre professionnel pertinent.
- Élaborez des politiques pour vos propres employés au cas où les locataires vous demanderaient que ces personnes se soumettent à l'imagerie thermique avant d'entrer dans leurs espaces loués.
- Envisagez d'embaucher un(e) infirmier(ère) ou un professionnel de la santé publique qui serait installé dans un espace commun afin de fournir des conseils aux équipes de gestion immobilière et aux locataires.
- Envisager de vérifier les températures des employés et des entrepreneurs (au lieu des locataires et invités), que certains propriétaires/gestionnaires mettent en œuvre

2

Signalétique

- Si vous avez recours à l'imagerie thermique, apposez des affiches pour en expliquer le processus.

Ascenseurs, escaliers mécaniques et escaliers



Pourquoi cela est important : Les ascenseurs et les escaliers mécaniques constituent un enjeu de taille en ce qui concerne la distanciation sociale, surtout parce qu'ils sont conçus pour accueillir un grand nombre d'utilisateurs à la fois. À l'inverse, les escaliers sont souvent conçus pour être empruntés moins fréquemment, mais les locataires et les visiteurs pourraient les utiliser (ou vouloir les utiliser) davantage qu'avant. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Exploitation d'immeubles

- Intensifiez le nettoyage des ascenseurs, par exemple toutes les heures, selon l'utilisation et les directives des autorités locales en matière de santé publique.
- Conscientisez les locataires à la façon sécuritaire d'utiliser les ascenseurs et les escaliers tout en maintenant une distanciation maximale.
- Vérifiez si les halls d'entrée des ascenseurs et les couloirs étroits doivent être à sens unique ou séparés au moyen de poteaux de guidage ou de diviseurs pour éviter une circulation dans les deux sens.
- Installez des désinfectants pour les mains à chaque ascenseur, si possible.
- Demandez à un garde de sécurité ou à un concierge dans le hall d'entrée de veiller à la circulation dans les ascenseurs.
- Suivez les lignes directrices de la Santé publique afin de déterminer la capacité maximale des ascenseurs (p. ex. quatre pour les grandes cabines, deux pour les petites).
- Passez en revue les exigences connexes aux ascenseurs pour les messagers et les appels de service.
- Élaborez des protocoles pour les cages d'escalier : dans la mesure du possible, envisagez d'utiliser un escalier pour la montée et un autre pour la descente afin d'éviter la circulation dans les deux sens, mais veillez à respecter le code de prévention des incendies.
- Prévoyez des portes réservées « Entrée » et « Sortie ». Laissez les portes ouvertes autant que possible, tout en respectant le code de prévention des incendies.
- Pensez aux personnes handicapées – par exemple, les personnes en fauteuil roulant pourraient ne pas être en mesure de se placer dans un coin de l'ascenseur, et les personnes ayant une déficience visuelle pourraient avoir besoin d'aide pour se placer dans la cabine.
- Utiliser des signes
- Les masques sont fortement recommandés dans les ascenseurs en particulier et dans le bâtiment en général
- Les Masques sera obligatoire pour les employés du bâtiment et tiers, par exemple les nettoyeurs, la sécurité

Ascenseurs, escaliers mécaniques et escaliers (suite)



- Actuellement l'utilisation de masques n'est pas mandatée par la santé publique si difficile à appliquer
- Encourager une approche de service à la clientèle / éducation

2

Signalétique

- Installez des panneaux d'instruction décrivant les règles sanitaires pour l'utilisation des ascenseurs, notamment le nombre limite d'utilisateurs et les espaces désignés à respecter dans chaque cabine.
- Marquez les espaces désignés dans les ascenseurs à l'aide d'affiches ou de décalcomanies au cas où il y aurait plus d'une personne dans la cabine.
- Voyez s'il est possible d'installer des écrans de plastique transparent sur les boutons afin de faciliter le nettoyage, ou des protecteurs à coller et à décoller (veillez à ne pas recouvrir les caractères en braille).
- Indiquez la distanciation à respecter sur les marches des escaliers mécaniques ou sur les rampes.
- Placez des affiches d'orientation pour utiliser les escaliers.



Contrôle au hall d'entrée et gestion des personnes

Pourquoi cela est important : Les halls d'entrée et autres espaces communs, qui étaient autrefois des points de rassemblement et même des lieux de rencontres sociales, doivent être repensés en fonction du principe de distanciation sociale. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Exploitation d'immeubles

- Retirez ou redispensez les places assises, ou établissez des paramètres de distanciation physique.
- Retirez tous les refroidisseurs d'eau et les appareils similaires.
- Le concierge ou la sécurité pourrait mettre à disposition un vaporisateur contenant du désinfectant qui serait visible en tout temps.
- D'autres membres du personnel, comme la sécurité et le concierge, peuvent s'avérer utiles.
- Installez un écran en plexiglas à la conciergerie afin d'éviter la propagation des gouttelettes.
- Nettoyez régulièrement les poignées de porte, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur.
- Dans les espaces achalandés, envisagez d'utiliser des poteaux de guidage pour créer un espace ouvert entre les voies où circulent les piétons empruntant des directions opposées.
- Fournissez de grands formats de désinfectant pour les mains afin de remplir les petits contenants, si les stocks le permettent.
- Déterminez de quelle façon les journaux seront livrés à la conciergerie.
- Comme toujours, veillez à combler les besoins des personnes handicapées.

2

Signalétique

- Communication dans le hall d'entrée – établissez les attentes au moyen d'affiches brèves, faciles à lire et bien situées.
- Apposez des décalcomanies et des affiches pour orienter la circulation dans les halls et les couloirs, en portant une attention particulière aux espaces achalandés.
- Près des ascenseurs, installez des affiches portant sur les consignes d'utilisation des ascenseurs, le nombre de personnes permises à la fois dans les cabines, etc.



Masques et équipement de protection individuelle

Pourquoi cela est important : De nombreuses personnes utilisent de l'équipement de protection individuelle (EPI), dont des masques, pour contrer la propagation du coronavirus. On peut s'attendre à ce que les gens apportent leur propre EPI et, dans certaines circonstances, les gestionnaires immobiliers peuvent en fournir. Cependant, il sera important de jeter l'EPI de la bonne façon dans les immeubles commerciaux. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Exploitation d'immeubles

- Assurez-vous d'avoir suffisamment de masques et de gants pour vos employés et, si possible, pour vos locataires, si vos stocks le permettent.
- Songez à fournir des masques non médicaux à vos locataires, si vous en avez.
- Installez des distributeurs de désinfectant pour les mains approuvés par Santé Canada à chaque entrée, y compris dans le garage de stationnement et près des ascenseurs, des toilettes, des restaurants, des aires de restauration, des installations de conditionnement physique et de tout autre espace achalandé dans l'immeuble.
- Fournissez des poubelles sans contact pour jeter l'EPI (voir la section Fournisseurs et fournitures, sous Élimination de l'EPI).
- Déterminez si vous utiliserez des tapis désinfectants pour les chaussures et les bottes aux entrées.
- Envisagez d'utiliser des napperons en papier jetables sur les bureaux, que vous pourrez jeter à la fin de la journée.
- Encouragez le port du masque chez les locataires.
- Gardez des lingettes désinfectantes à portée de main.
- Déterminez si vous fournirez des lingettes désinfectantes, d'autres articles de nettoyage et d'EPI.

2

Signalétique

- Songez à placer sur les poubelles pour jeter l'EPI des affiches énonçant la marche à suivre et l'étiquette à respecter.
- Apposez des affiches informant à quel endroit il est possible de se procurer un EPI.
- Fournissez des communiqués pour expliquer comment bien utiliser les napperons jetables.

Exercices d'incendie et d'évacuation en cas d'urgence



Pourquoi cela est important : Les exercices d'incendie et d'évacuation en cas d'urgence sont monnaie courante dans les immeubles, et ils sont souvent imposés par le code de prévention des incendies ou les compagnies d'assurance. Cependant, il est extrêmement difficile de maintenir la distanciation physique durant une évacuation et au retour à l'intérieur. De plus, puisque les gens sont plus anxieux, un exercice pourrait engendrer une vague de panique. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Exploitation d'immeubles

- Il est possible que votre association locale BOMA ait communiqué avec les autorités locales en matière de sécurité-incendie et ait des conseils à vous fournir.
- Vérifiez s'il est possible que les autorités pertinentes (chef des pompiers, commissaire aux incendies local) modifient les exigences et reportent les exercices d'incendie.
- Certains inspecteurs en prévention des incendies pourraient, dans certaines situations, faire preuve d'indulgence envers les gestionnaires immobiliers en cas d'inspection.
- Consultez les directives techniques provinciales du commissaire aux incendies concernant les exercices d'évacuation (ou l'équivalent). Ces lignes directrices pourraient fournir aux gestionnaires d'immeubles diverses options d'exercices d'évacuation pour se conformer au code de prévention des incendies.
- Réfléchissez à des solutions créatives pour vous conformer aux obligations du code, en consultation avec les autorités pertinentes ou votre assureur.
- Mettez en place un processus coordonné pour communiquer directement avec les employés des locataires : toutes les personnes se trouvant dans l'immeuble présentent un risque et vous devez être en mesure de communiquer directement avec elles.
- Comme toujours, tenez compte des besoins de tout le monde, peu importe le niveau de capacité physique, en cas d'exercice d'évacuation ou d'urgence réelle.

2

Signalétique

- Aucune signalétique suggérée pour le moment.



Toilettes



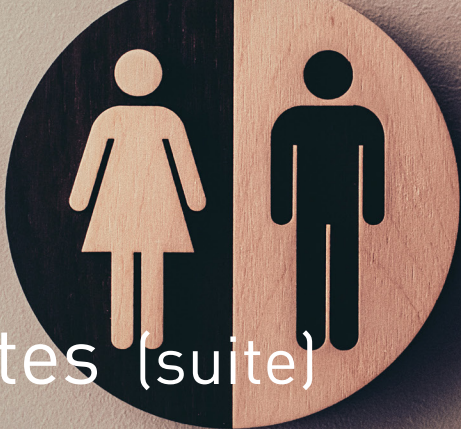
Pourquoi cela est important : Les toilettes sont souvent conçues par souci d'efficacité et pour accueillir plusieurs personnes à la fois. Par conséquent, il peut être difficile de maintenir la distanciation sociale dans ces lieux, ainsi qu'aux entrées et sorties. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Exploitation d'immeubles

- Assurez-vous que les préposés au nettoyage et à l'entretien sont bien formés et disposent d'un EPI adéquat.
- Condamnez certains urinoirs (en les mettant hors service) pour vous assurer de maintenir une bonne distanciation.
- Veillez à ce qu'il y ait suffisamment d'espace entre les lavabos et les cabines de toilette à proximité.
- Assurez-vous que les cabines sont bien espacées.
- Assurez-vous que les toilettes sont entretenues de façon optimale.
- Prévoyez des poubelles réservées pour les masques.
- Installez des ouvre-portes automatiques ou laissez les portes ouvertes autant que possible pour éviter les contacts.
- Songez à rendre les toilettes pour personnes handicapées accessibles à tous les occupants.
- Envisagez des options sans contact pour les sèche-mains, y compris les risques/avantages des sèche-mains à air « réguliers » par rapport aux sèche-mains filtrés par HEPA par rapport aux distributeurs de serviettes en papier¹.
- Considérez les robinets et les distributeurs de savon automatiques.
- Retirez les fontaines à eau et les distributeurs de bouteilles.
- Tenez compte des besoins de tout le monde, peu importe le niveau de capacité physique (personnes en fauteuil roulant ou utilisant tout autre dispositif d'aide à la mobilité, personnes malvoyantes ou aveugles, personnes malentendantes ou sourdes, etc.). Assurez-vous que les cabines pour personnes handicapées, etc. demeurent accessibles et conformes au code.
- Veillez à ce que les distributeurs de savon automatiques pouvant être ajustés libèrent suffisamment de savon.
- Dans la mesure du possible, veillez à ce que l'eau des robinets soit chaude.
- Fournissez des lingettes si les portes des toilettes ne sont pas automatisées, ainsi que des poubelles pour ces lingettes (tenez compte du code de prévention des incendies pour savoir où placer ces poubelles).

¹ Si vous choisissez des sèche-mains à air, ils doivent être désinfectés régulièrement. Il est à noter que l'Agence de la santé publique du Canada conseille de « bien se sécher les mains avec du papier essuie-tout » tandis que l'Organisation mondiale de la santé conseille de se sécher les mains, « soigneusement en utilisant des serviettes en papier ou un séchoir à air chaud ». [Gouvernement du Canada](#) et [OMS](#).



Toilettes (suite)

2

Signalétique

- Installez des affiches pour gérer les files d'attente des toilettes et favoriser la distanciation physique.
- Appliquez des décalcomanies sur le sol devant les lavabos et les urinoirs.
- Appliquez des décalcomanies sur les miroirs pour décrire les bonnes techniques de lavage des mains (souvent fournies par les autorités de santé publique locales).
- S'il y a un risque de proximité dans les toilettes où les entrées sont étroites, songez à installer une signalétique pour indiquer si les cabines sont occupées ou non.
- Si des toilettes ont deux entrées et sorties, faites en sorte qu'une serve d'entrée seulement et l'autre, de sortie seulement. Songez à apposer au sol des autocollants pour indiquer la direction et orienter la circulation.



Aires de restauration



Pourquoi cela est important : Les aires de restauration sont souvent les endroits les plus achalandés des immeubles de bureaux, des commerces au détail, des établissements de soins de santé et des autres types d'immeubles, et ils peuvent être bondés à l'heure des repas et des pauses.

De plus, quand les gens mangent, ils sont plus susceptibles de propager leurs gouttelettes. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Exploitation d'immeubles

- Installez des stations de désinfection des mains sans contact à proximité.
- Songez à limiter, à déconseiller ou même à éliminer la consommation des repas sur place et encouragez les menus pour emporter.
- Disposez les tables et les chaises de manière à respecter les protocoles de distanciation physique.
- Retirez les grandes tables et encouragez leur utilisation restreinte.
- Retirez autant que possible les tables et chaises installées en permanence afin de favoriser la distanciation physique.
- Alternez les sièges sur les bancs hauts ou installez tous les clients dans la même direction.
- Assurez-vous qu'il y ait suffisamment de membres du personnel d'entretien en fonction (élimination et nettoyage).
- Service de livraison des aires de restauration
- Encouragez autant que possible la livraison plutôt que les menus pour emporter et la consommation sur place.
- Songez à utiliser des applications de livraison de la nourriture.
- Matières résiduelles et recyclage dans les aires de restauration
 - Toutes les matières résiduelles et tout le recyclage provenant des commerces au détail et des espaces communs doivent être ramassés et transportés jusqu'au quai de chargement par le personnel de l'immeuble, qui doit porter l'EPI et prendre toutes les précautions nécessaires.
 - Limitez l'accès des membres du personnel non essentiels aux corridors de service et à la zone des quais de chargement.

2

Signalétique

- Apposez des affiches claires, par exemple « La file commence ici », et des décalcomanies sur le sol pour maintenir la distanciation physique dans les files d'attente.
- Songez à utiliser des flèches à coller pour que la circulation ne se fasse que dans un sens.
- Utilisez des affiches pour limiter l'accès aux tables et aux places assises.

Livraisons par messenger, salles du courrier et livraisons de nourriture



Pourquoi cela est important : Les livraisons entraînent l'entrée de nouvelles personnes de colis extérieurs dans les immeubles. Les salles du courrier servent à centraliser la livraison du courrier, mais il s'agit souvent d'espaces restreints qui compliquent la distanciation physique. Ces services peuvent donc accroître le risque de propagation du virus. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Exploitation d'immeubles

- Élaborez des itinéraires pour éviter que les livraisons ne se fassent par les entrées des employés ou les entrées principales : choisissez plutôt des entrées qui réduiront au minimum le contact avec la population générale de l'immeuble.
- Préconisez la distanciation physique dans les salles du courrier.
- Planifiez un horaire ou échelonnez le ramassage du courrier.
- Séparez les aires d'envoi et de réception de la population générale.
- Demandez au personnel de livraison de se présenter à la sécurité, à la conciergerie ou au quai de chargement avant d'accéder aux étages.
- Demandez aux membres du personnel qui manipulent le courrier et les colis de porter un EPI pour réceptionner les colis, la poste et toute autre livraison, et formez-les afin qu'ils utilisent et jettent l'EPI et qu'ils se lavent les mains de la bonne façon.
- Désinfectez l'extérieur des emballages si vous le souhaitez.
- Si nécessaire, retirez les articles des boîtes et jetez ces dernières avant de livrer les produits aux destinataires finaux.
- Songez à la mise en œuvre d'un service de livraison interne et des emplacements de ramassage pour limiter l'accès en dehors des espaces communs.
- Planifiez une livraison sans contact pour les services de messagerie internes.
- Encouragez les locataires à acheter des repas dans les aires de restauration ou à apporter leur propre nourriture.

2

Signalétique

- Installez des affiches et décalcomanies à l'intérieur/extérieur de la salle du courrier, des quais de chargement et de l'aire d'expédition pour expliquer les nouveaux comportements à adopter.

Stationnement, entreposage des bicyclettes, et quais de chargement



Pourquoi cela est important : À mesure que les locataires retournent au travail et que les clients retournent dans les centres commerciaux, beaucoup ne seront plus à l'aise de voyager en transport en commun. Par conséquent, il est raisonnable de s'attendre à ce qu'il y ait une pression sur les installations de stationnement et d'entreposage des bicyclettes. Il pourrait y avoir des défis semblables dans le chargement des quais. Les considérations suivantes vous aideront à relever ce défi :

1

Exploitation d'immeubles

- Préparez-vous Soyez prêt à une augmentation de la circulation automobile et par bicyclette cyclable dans les stationnements en raison de personnes qui ne veulent pas prendre le transport en commun
- Fournir des installations d'entreposage suffisantes et sécuritaires pour les bicyclettes
- Minimiser les points de contact dans les systèmes de stationnement dans la mesure du possible
- Envisager de nouveaux protocoles pour les véhicules arrivant sur place – pour les terrains de stationnement, les garages de stationnement personnels et commerciaux
- Envisager des protocoles pour les véhicules d'urgence et les équipes arrivant pour transporter les passagers infectés
- Mettre en œuvre des horaires de livraison 24 heures pour répartir les livraisons tout en permettant une distanciation physique adéquate
- Exiger que les dockers quais de chargement et le personnel de livraison portent de l'EPI, en particulier lorsque la distanciation physique n'est pas possible
- Donner aux locataires un accès plus tôt Planifier l'accès des locataires aux installations de ramassage à l'avance afin de maximiser la possibilité capacité de maintenir les protocoles de distanciation physique
- Déployer des désinfectants pour les mains aux quais de chargement, aux installations de ramassage, aux cages à vélos, etc.
- Déployer des réceptacles spécialisés d'élimination des déchets pour le PPE l'EPI utilisé
- Envisager des possibilités de réduire/éliminer les formulaires et les procédures qui demandent et d'établir des interactions rapprochées dans les procédures dans les de quais de chargement

Signalétique

- Installer la signalisation avec des messages sur la distanciation physique et l'hygiène personnelle sur les quais de chargement et les installations de ramassage
- Installer la signalisation appropriée pour les bacs d'élimination spécialisés de l'EPI avec messages clés aux quais de chargement et aux installations de ramassage



Sécurité des systèmes d'eau

Pourquoi cela est important : Puisque les occupants sont peu nombreux en raison des mesures de confinement à domicile, les systèmes de l'immeuble, notamment les systèmes d'eau, fonctionnent à plus faible régime qu'à l'habitude. Cette situation présente certains risques, puisque l'eau stagnante peut favoriser la prolifération bactérienne, comme les bactéries *Legionella*. La stagnation constitue également un problème pour l'eau potable, qui peut perdre sa concentration résiduelle de désinfectant, ce qui augmente le risque de présence de plomb dans l'eau¹. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Système d'eau domestique de l'immeuble

- Effectuez la vidange des systèmes d'eau domestique et videz tout le système de distribution (canalisations) de l'eau stagnante.
- Continuez à chauffer les réservoirs d'eau chaude domestique afin d'éviter la prolifération de bactéries *Legionella*.
- Faites couler à tour de rôle l'eau chaude et l'eau froide à chaque étage pendant 5 minutes dans toutes les pièces suivantes :
 - Toilettes : Tirez la chasse des toilettes et des urinoirs et faites couler les douches pour vous assurer que les amorces de siphon sont approvisionnées en eau dans les drains de l'étage, de manière à éviter les mouches et les odeurs d'égout.
 - Cuisines, évier de service, etc. : Effectuez la vidange en laissant couler l'eau pendant 5 minutes.
 - Aérateurs de robinets : Vérifiez qu'ils sont propres et remplacez-les s'ils sont endommagés ou bouchés.
 - Fontaines à eau : Effectuez la vidange en laissant couler l'eau froide pendant 5 minutes.
- Faites le suivi des vidanges effectuées²

1 [Exigences minimales des réseaux de distribution d'eau - Services publics et Approvisionnement Canada](#)

2 [BOMA Canada – Modèle d'enregistrement pour couler l'eau potable](#)



Sécurité des systèmes d'eau (suite)

2

Fontaines intérieures/extérieures, piscines, spas et tours de refroidissement

- Continuez d'assurer le traitement chimique ou l'évacuation des eaux (fontaines, etc.) afin d'éviter la prolifération bactérienne.
- Faites fonctionner régulièrement les tours de refroidissement temporairement hors service pour vous assurer de maintenir le traitement chimique ou de vider les conduites afin de limiter la prolifération des bactéries Legionella ou de toute autre bactérie. Remarque : Les bactéries Legionella prolifèrent davantage dans une certaine plage de température (de 25 à 42 °C). Afin de maintenir l'eau hors de cette plage, il est important de veiller à ce que l'eau froide demeure froide et à ce que l'eau chaude demeure chaude.
- Continuez de traiter les commodités comme les piscines, les spas, etc.
- Communiquez avec un fournisseur de services de traitement de l'eau afin qu'il effectue les inspections et les tests nécessaires.

3

Fournisseurs de services alimentaires (en particulier les cuisines munies de boîtes à graisse et de hottes)

- Nettoyez les boîtes à graisse.
- Nettoyez les hottes d'évacuation.
 - Nettoyez ou remplacez les filtres.
 - Vérifiez que les dispositifs d'évacuation fonctionnent bien.

4

Signalétique:

- Au besoin, avisez les locataires de ce qui suit :
 - Remplacer les filtres des éviers de cuisine munis de systèmes de filtration de fontaine à eau.
 - Laisser couler l'eau chaude des robinets pendant 5 minutes.
 - Faire couler à tour de rôle l'eau chaude et l'eau froide des robinets pendant 5 minutes.
 - Tirer la chasse de toutes les toilettes et de tous les urinoirs pour vous assurer que les amorces de siphon sont approvisionnées en eau dans les drains de l'étage, de manière à éviter les mouches et les odeurs d'égout.
 - Remplacer les filtres et faire couler les fontaines à eau potable reliées au système d'eau de l'immeuble.



Commodités générales

Pourquoi cela est important : Les commodités d'immeubles sont devenues de plus en plus populaires au cours des dernières années, mais certains espaces donnent lieu à des rassemblements, notamment entre locataires. Il est important de porter une attention particulière aux commodités de votre immeuble. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Exploitation d'immeubles

- Songez à fermer la totalité ou une partie de vos commodités, selon les risques qu'elles représentent.
- Assurez-vous que les vestiaires, les douches, les toilettes et les salles de conférence, qui sont souvent utilisés, sont désinfectés régulièrement.
- Traitez toutes les surfaces au moyen de désinfectants approuvés par le gouvernement.
- Désinfectez tous les points de contact.
- Fournissez des lingettes désinfectantes pour nettoyer les appareils de conditionnement physique entre chaque utilisateur.
- Déterminez le nombre maximal de personnes autorisées dans le centre de conditionnement physique, les salles de conférence, etc.
- Installez des désinfectants pour les mains à montage mural.
- Disposez les chaises des salles de réunion et de conférence afin de favoriser la distanciation physique.
- Retirez les crayons et les effaceurs à tableau dans les salles de conférence (puisque plusieurs personnes touchent ces objets) et encouragez les gens à apporter et à utiliser les leurs.
- Fournissez des lingettes désinfectantes pour les tableaux blancs.
- Encouragez l'utilisation de masques dans les centres de conditionnement physique et limitez le nombre de personnes autorisées à la fois.
- Disposez les appareils afin de maintenir la distanciation physique dans les centres de conditionnement physique.
- Disposez les meubles dans le hall d'entrée et les espaces de rassemblement afin de favoriser la distanciation physique.

2

Signalétique

- Apposez des affiches afin de promouvoir la distanciation physique et d'indiquer le chemin pour assurer une circulation sécuritaire.
- Placez des affiches dans les zones d'attente pour signaler que vous ne pouvez garantir le temps d'attente.



Recherche de contacts



Pourquoi cela est important : La recherche de contacts est un processus qui aide à localiser, à sensibiliser et à surveiller les personnes qui ont eu un contact rapproché avec une per-sonne infectée ou possiblement infectée par le coronavirus ou d'autres mal-adies contagieuses et transmissibles¹. Dans le secteur de l'immobilier com-mercial, la recherche de contacts pose des enjeux particuliers, puisqu'elle oppose deux objectifs d'intérêt public : la nécessité de lutter collectivement contre la propagation du coronavirus et la nécessité de respecter la vie privée de chacun. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Exploitation d'immeubles :

- De façon générale, BOMA Canada recommande de ne pas localiser les personnes dans vos propriétés ou à proximité, à moins que vous n'ayez des motifs juridiques ou publics sérieux de le faire.
- Dans un même temps, l'appui et l'opposition du public à la recherche de contacts peuvent changer au cours de la pandémie de coronavirus, c'est pourquoi notre re-commandation pourrait elle aussi changer.
- Vous pourriez être ou ne pas être en mesure de localiser une personne lors d'un exercice de recherche de contacts par des observations personnelles, des relations et des interactions, grâce à la technologie ou par d'autres moyens.
- Respectez toujours les lois et règlements applicables, qui varient d'une province et d'un territoire à l'autre – les lois en matière de vie privée ne sont pas aussi rigou-reuses dans l'ensemble des provinces et territoires.
- Consultez et respectez toujours les modalités des baux de vos locataires.
- Suivez toujours les directives de l'autorité de santé publique provinciale ou territo-riale.
- Dans certaines catégories d'immobilisations, la recherche de contacts pourrait être plus ou moins tolérée que dans d'autres, par exemple les soins de santé par rapport aux immeubles de bureaux, aux commerces au détail et aux immeubles résidentiels à logements multiples.
- Les locataires pourraient vouloir participer à la recherche de contacts dans leurs lo-caux loués, et ils devraient être libres de le faire par eux-mêmes.
- Les renseignements pertinents divulgués volontairement par les locataires et autres parties prenantes doivent être traités différemment de l'information obtenue d'autres sources _

1 [Recherche de Contacts – OMS](#)



Recherche de contacts (suite)

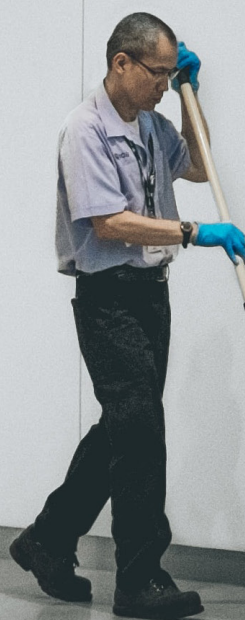
- Encouragez vos locataires à divulguer volontairement les renseignements pertinents concernant les personnes qui (a) étaient dans votre immeuble et (b) ont ou pour-raient avoir été en contact avec une personne atteinte du coronavirus. Utilisez ces renseignements pour informer les autres locataires et parties prenantes au besoin, en consultation avec les autorités de santé publique. Toutefois, même dans ces cir-constances, traitez avec soin tout renseignement personnel.
- Consultez vos services juridique, marketing et autres au besoin.
- Réfléchissez à votre intervention par rapport à la recherche de contacts et à vos propres employés si l'un d'entre eux est ou pourrait avoir été en contact avec une personne atteinte du coronavirus (ou s'ils sont eux-mêmes porteurs du coronavi-rus). Songez à utiliser des feuilles ou un outil numérique de suivi des présences pour savoir quelles personnes étaient présentes et à quels moments, afin de pouvoir in-tervenir rapidement si nécessaire.

2

Signalétique

- Si vous n'avez pas recours à la recherche de contacts, la signalétique est probable-ment inutile.
- Si vous y avez recours, affichez des avis bien en vue ou transmettez l'information aux locataires sur les écrans des ascenseurs, par courriel, etc.

Préparer votre bâtiment pour le retour au travail

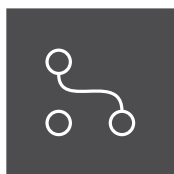


Fournisseurs et fournitures

La présente section énonce des directives essentielles concernant les fournisseurs et les fournitures. Vous devriez lire cette partie ainsi que les autres sections du document de BOMA Canada Préparer votre bâtiment pour le retour au travail de BOMA Canada : Exploitation d'immeubles, Communications avec les locataires et communications internes, et Ressources humaines.

Chaque situation est différente, c'est pourquoi les recommandations ci-dessous pourraient ou non s'appliquer à tous les immeubles. Elles ont plutôt pour but de vous aider à créer un plan afin de préparer votre immeuble au retour de ses occupants. Nous exhortons également tous les membres de BOMA à consulter les autorités gouvernementales pertinentes, notamment la Santé publique. L'information présentée ci-dessous propose des pratiques et des procédures et présente des stratégies à envisager tirées des commentaires de bénévoles du secteur.

Les thèmes suivants seront abordés dans cette section :



**Feuille de route
du nettoyage**



Plans de nettoyage



**Stations de désinfection
des mains**



**Élimination
de l'EPI**



**Produits de
désinfection**



**Ventilation
et filtres**



**Principes de
nettoyage**



**Sécurité et protection
des personnes**

Contactez votre association locale BOMA pour obtenir des biens et services auprès de fournisseurs locaux

Faites-nous part de votre opinion! Veuillez envoyer vos commentaires à info@bomacanada.ca et aidez-nous à assurer la pertinence et l'exactitude de ce document. Nous avons déjà des dizaines de ressources concernant le coronavirus pour vous au www.bomacanada.ca/coronavirus et nous publierons les versions à jour du présent document au même endroit.

Fournisseurs et fournitures

Remerciements

Sous-comité sur le retour au travail de BOMA Canada –

Fournisseurs, fournitures et nettoyage

Chair: Craig Rudin – Superior Sany Solutions Ltd

Jarrett Rose – Citron Hygiene

Mike Lefebvre – BentallGreenOak

Randy Burke – DCS Global

Stephen Nicoletti – Manulife

Benjamin Shinewald – BOMA Canada

Hazel Sutton – BOMA Canada

Michael Parker – Citrus Creative

Suhaila Cappuccino – BOMA Canada

Victoria Papp – BOMA Canada

Sous-comité sur le nettoyage de BOMA Canada

Chair: Randy J. Burke – DCS Global Enterprise

Peter Halkias – Epic Investment Services

Rennie Kissoonsingh – GDI Services Canada

Marlene Farias – Triovest Realty Advisors Inc.

Neil Matthews – Oxford Property Group

With input from Patty Olinger, – GBAC, a Division of ISSA

Avis Legal

L'information contenue dans le présent document vise seulement à fournir des renseignements généraux sur des questions présentant un intérêt pour le lecteur, qui accepte l'entière responsabilité de l'usage qu'il fait de cette information. Les renseignements dans ce document sont fournis sous entente que les auteurs et éditeurs ne sont pas mandatés pour émettre un avis ou des services professionnels juridiques, de santé publique, médicaux, fiscaux, comptables ou de toute autre forme. Par conséquent, ils ne doivent pas être utilisés comme substitut à une consultation. Bien que nous ayons tout mis en œuvre pour nous assurer que l'information contenue dans le présent document provienne de sources fiables, BOMA Canada n'est pas responsable des erreurs et omissions, ni des résultats découlant de l'utilisation de cette information. Tous les renseignements contenus ici sont fournis « tels quels », sans garantie quant à leur exhaustivité, à leur exactitude ou à leur caractère opportun, sans garantie des résultats découlant de leur utilisation, et sans garantie de toute sorte, qu'elle soit expresse ou implicite, notamment toute garantie de rendement, de qualité marchande et d'adaptation à un usage particulier. Aucun élément des présentes ne doit, dans quelque mesure que ce soit, remplacer les recherches personnelles et le bon jugement du lecteur quant à toute question technique ou commerciale. Les lois et les règlements étant en constante évolution, ils ne peuvent être interprétés qu'à la lumière de certains faits précis.

BOMA Canada regrette sincèrement toutes les omissions et les erreurs.



Feuille de route du nettoyage



Pourquoi cela est important : Alors que les consignes de travail à la maison sont levées par étapes, on ne sait toujours pas à quoi ressemblera la « nouvelle normale », c'est pourquoi nous devons être flexibles et nous adapter. Le nettoyage des bureaux se fera désormais selon deux principes :

Alors que les consignes de travail à la maison sont levées par étapes, on ne sait toujours pas à quoi ressemblera la « nouvelle normale », c'est pourquoi nous devons être flexibles et nous adapter. Le nettoyage des bureaux se fera désormais selon deux principes :

- Nettoyage visuel – l'objectif principal est de démontrer visuellement aux occupants que les lieux sont propres.
- Nettoyage sanitaire – l'objectif principal est d'assurer la propreté et la salubrité de manière efficace.

Dans la plupart des établissements, des ressources supplémentaires seront ajoutées pour assurer la salubrité des lieux, et notamment pour nettoyer les points de contact durant le jour, puisque la « contamination des surfaces que les employés et les clients touchent est l'une des principales causes de la propagation de la COVID-19¹ »

1

Préparez-vous dès maintenant

- Il est maintenant temps de passer en revue vos plans de disposition, de prévoir quelle sera la densité de la circulation et de planifier les mesures de distanciation sociale afin de pouvoir adapter votre programme de nettoyage en conséquence.
- Avant le retour des occupants ou dès le début du retour au travail, parcourez vos lo-caux avec l'équipe de la direction et votre fournisseur de services afin de déterminer les zones qui nécessiteront un nettoyage visuel et un nettoyage sanitaire, mais aussi pour relever les risques et les priorités.
- Parlez à vos locataires du nouveau programme de nettoyage afin de bien comprendre leurs exigences à l'égard du nettoyage visuel et du nettoyage sanitaire.
- Élaborez une ébauche de plan qui tient compte de vos propres priorités et de celles de vos locataires.
- Passez en revue les modalités, les spécifications, les programmes d'assurance de la qualité et des coûts de votre contrat de nettoyage et apportez des ajustements.

1 [Préparez votre lieu de travail pour COVID-19 – OMS le 3 mars 2020](#)



Feuille de route du nettoyage (suite)



2

Nettoyage visuel

Même si le nettoyage visuel est important principalement pour la perception des locataires, il peut aussi servir à générer des économies de coûts, grâce à des objectifs d'entretien rigoureux propres à l'immeuble. Les préposés au nettoyage consacrent toujours beaucoup trop de temps à passer l'aspirateur et à nettoyer des surfaces déjà propres. Définissez des normes de nettoyage visuel, nettoyez certains espaces au besoin durant la semaine (nouveaux modèles de volume de travail) et faites un ménage complet régulier.

3

Nettoyage sanitaire

La principale difficulté du nettoyage sanitaire est que vous ne pouvez pas « voir » les résultats (sans effectuer de test). La clé pour un programme rigoureux de nettoyage des surfaces en lien avec la COVID-19 est donc la vérification de la formation, l'équipement et les produits chimiques, les processus, la fréquence et, plus particulièrement, les résultats des tests.

Pour réussir votre nettoyage sanitaire, vous avez besoin d'une liste de vérification détaillée des points de contact, comme les poignées de porte, les écrans tactiles, les plaques de propreté, les interrupteurs d'éclairage, les boutons et rampes d'ascenseurs, les toilettes (robinets, distributeurs d'essuie-mains), les plateaux de l'aire de restauration, les machines distributrices, etc. De nombreux fournisseurs de services effectuent des vérifications à l'aide de « notes de rappel ».

Une fois que vous avez créé votre liste de vérification, assurez-vous que votre fournisseur de services adopte la bonne méthode de nettoyage pour chaque surface. Les surfaces sales doivent être nettoyées avant d'être désinfectées (le virus peut survivre sous les particules de saleté). Pour certaines surfaces, le désinfectant doit d'abord être vaporisé sur un linge propre non pelucheux (p. ex., les boutons d'ascenseur).

Demandez à votre fournisseur de services de vous fournir les documents qui confirment que le personnel de première ligne a reçu une formation appropriée relative à la COVID-19. Habituellement, aucun ÉPI particulier n'est nécessaire pour effectuer les tâches régulières d'entretien ménager. Cependant, le port du masque est recommandé afin de prévenir la propagation du virus. Les préposés au nettoyage doivent également bien comprendre les protocoles de lavage des mains (avant de mettre et d'enlever les gants), ainsi que les bonnes méthodes de nettoyage et d'élimination du matériel. Le manque de formation chez le personnel de nettoyage peut accroître le risque de propagation du virus par les points de contact.

Parlez à votre fournisseur de services pour vous assurer qu'il utilise les bons produits chimiques et l'équipement approprié. Par exemple, Santé Canada recommande désormais d'utiliser des lingettes jetables pour nettoyer toute surface potentiellement infectée par la COVID-19.



Feuille de route du nettoyage (suite)



Les directives de santé publique doivent toujours avoir préséance, mais il ne faut pas oublier votre engagement à l'égard du développement durable. BOMA BEST a élaboré des meilleures pratiques BEST relatives au nettoyage écologique, et elle accorde des points en ce sens. Tout comme c'est le cas pour tout ce que vous faites, essayez d'aborder la situation en gardant à l'esprit le développement durable.

La fréquence de nettoyage des points de contact dépendra de l'achalandage et de la présence de populations à risque (p. ex., les entrées des cabinets médicaux nécessitent un nettoyage plus fréquent que l'entrée peu utilisée d'un bureau). Vous devrez déterminer la fréquence, mais les points de contact devront, au strict minimum, être nettoyés chaque jour, puisque le coronavirus peut survivre sur les surfaces dures pendant plusieurs jours (voire plus). Certaines zones devront être nettoyées plusieurs fois par jour, par exemple avant, pendant et après les heures de pointe du matin, du midi et du soir.

Modifiez vos systèmes d'assurance de la qualité afin d'y ajouter des paramètres de nettoyage sanitaire, et spécifiquement une mesure par exception. Songez à demander des rapports quotidiens pour les zones qui pourraient présenter un problème ou qui auraient pu être oubliées.

4

Vérification de l'hygiène

Bien qu'il n'existe aucun moyen économique de vérifier la contamination par la COVID-19 dans un espace activement utilisé, les écouvillons d'ATP et l'imagerie Pathfinder permettent de révéler les concentrations de biomasse. Ces tests démontrent l'efficacité de votre programme de nettoyage et de l'élimination des organismes vivants. Vous devriez effectuer une analyse d'échantillons après le premier nettoyage sanitaire de nuit. Revoyez les résultats avec votre fournisseur de services et, au besoin, effectuez un deuxième test dans la semaine qui suit. Selon les résultats, les tests peuvent être espacés par la suite.

5

Cas suspecté de coronavirus

Si un cas de COVID-19 est suspecté ou confirmé dans votre immeuble, communiquez immédiatement avec l'autorité de santé publique locale. Cela pourrait prendre du temps, mais du point de vue de la santé publique, il est extrêmement important d'informer cette autorité afin qu'elle puisse suivre la propagation du virus et vous fournir des directives officielles, au besoin.

Ne demandez pas à votre équipe de nettoyage habituelle de décontaminer l'espace où se trouvait la personne atteinte du coronavirus. En plus de suivre les directives de l'autorité de santé publique locale, songez à faire appel à un spécialiste des risques biologiques. Votre fournisseur de services habituel pourrait être en mesure de vous en proposer un de l'interne ou de vous aiguiller vers un spécialiste externe.



Feuille de route du nettoyage (suite)



6

Communications fréquentes

En plus des mesures opérationnelles que vous mettez en œuvre, assurez-vous d'évaluer les besoins des locataires et d'élaborer un plan de communications qui favorisera la confiance et l'aisance des personnes qui reviennent dans votre établissement.

Votre plan de communications pourrait porter sur ce qui suit :

- Vous vous souciez de la santé et de la sécurité de l'ensemble des locataires, des employés, des clients, des entrepreneurs et de toutes les personnes qui visitent l'établissement.
- Précisez ce que votre fournisseur de services et vous faites pour nettoyer et désinfecter l'immeuble, et expliquez pour quelle raison vous prenez ces mesures.
- Décrivez votre évaluation des risques et ce que vous prévoyez faire pour gérer ces risques, p. ex., les zones à haut risque, la façon dont vous les nettoierez, la fréquence à laquelle vous le ferez, la raison pour laquelle vous avez choisi ces zones et cette fréquence, etc.
- Ajoutez-y les éléments probants de l'Agence de la santé publique du Canada, de votre agence de santé publique provinciale/territoriale ou locale, de l'Organisation mondiale de la Santé, du Center for Disease Control, etc.
- Rappelez aux locataires et aux visiteurs leurs responsabilités personnelles, comme le lavage des mains, la distanciation sociale et le respect de l'espace personnel.
- Fournissez un numéro de téléphone à joindre ou une adresse courriel pour les questions, les préoccupations et les commentaires.

Comme c'est mentionné ailleurs dans le présent guide, les communications doivent être transmises à l'aide de diverses plateformes de distribution (écrans d'ascenseurs, signalétique, courriel, etc.), et elles devraient être au-tant que possible spécifiques à votre immeuble. La présence de membres du personnel supplémentaires de jour (portant des masques et des uniformes) pour désinfecter les surfaces contribuera également à rassurer tout le monde. Vous devez placer des désinfectants pour les mains et une signalétique à des endroits stratégiques dans tout votre immeuble.

Les nouvelles spécifications en matière de nettoyage sanitaire (volume de travail et fréquence), la formation du fournisseur de services, le passage en revue de l'équipement et des produits chimiques, et les tests/vérifications devraient vous permettre d'envoyer le message clair que vous avez les choses en main.



Plans de nettoyage



Pourquoi cela est important : Le nettoyage constitue une mesure mondiale de première ligne utilisée pour lutter contre le coronavirus, mais dans le secteur de l'immobilier commercial, cette solution nécessite une attention particulière. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Plan de réoccupation

- Élaborez un protocole de nettoyage afin de préparer l'immeuble au retour des occupants. Demandez-vous :
- Quels sont les principaux points de contact dans votre immeuble?
- À quels endroits les gens circulent-ils le plus souvent? Quelles pourraient être les conséquences sur la circulation si certaines entrées sont fermées ou si les entrées du transport en commun sont moins utilisées compte tenu du fait que les gens veulent moins utiliser les transports en commun?
- Sur quoi devriez-vous concentrer votre attention? (p. ex. espaces communs)
- Comment pouvez-vous démontrer aux occupants que tout espace a été nettoyé de manière efficace?

2

Plan d'action

Élaborez un plan qui précise à quoi ressemble le « nouveau » protocole de nettoyage « normal ». Demandez-vous :

- À quelle fréquence et dans quelle mesure devez-vous assurer le nettoyage?
- Quelle planification devez-vous mettre en place?
- Quels sont les risques et dangers possibles?
- Quelles variations de coûts pourriez-vous observer en raison de vos objectifs de nettoyage?

Plans de nettoyage (suite)



3

Vérification des travaux

Élaborez un processus pour démontrer que les protocoles de nettoyage ont été respectés. Demandez-vous :

- Comment pouvez-vous démontrer efficacement votre travail aux occupants?
- Comment pouvez-vous favoriser la confiance et l'aisance des occupants qui reprennent le travail?

4

Communication

Sensibilisez vos occupants afin qu'ils soient confiants et à l'aise de reprendre le travail :

- Trouvez un équilibre entre la reconnaissance des risques que présente le coronavirus et la confirmation que vous pouvez apporter des modifications aux protocoles de nettoyage.
- Veillez à ce que les messages soient les mêmes dans l'ensemble de votre organisation en ce qui concerne les protocoles de nettoyage et les efforts déployés, mais en fonction du profil unique de chaque immeuble.

Élimination de l'EPI



Pourquoi cela est important : Que ce soit pour vous protéger ou pour protéger les autres, l'équipement de protection individuelle (EPI) est devenu un élément essentiel pouvant contribuer à limiter la propagation du coronavirus. Toutefois, l'élimination appropriée de l'EPI usagé est également importante, bien que parfois négligée. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Lignes directrices pour l'élimination de l'équipement de protection individuelle (EPI)

- Prévoyez des poubelles sans contact à couvercle hermétique pour jeter l'EPI¹ et placez-les près des entrées/sorties (possibles points de sécurité), les vestibules de stationnement, près des aires de restauration (au besoin), dans les espaces des locataires et dans les toilettes.
- Assurez l'entretien et le nettoyage des poubelles de l'EPI et utilisez des doublures de sac.
- Si ce n'est pas nécessaire, ne déplacez pas les poubelles afin d'éviter la contamination croisée.
- Récupérez l'EPI jeté « à l'ancienne », en vous assurant de nettoyer et de désinfecter régulièrement les poubelles.
- Songez à utiliser dans toutes les poubelles pour EPI un germicide sec doté d'un DIN² et autorisé par Santé Canada comme désinfectant industriel et institutionnel.
- Désinfectez chaque poubelle pour EPI à chaque entretien en utilisant un désinfectant doté d'un DIN et approuvé par Santé Canada qui est efficace contre le poliovirus de type 1 et le parvovirus du chien, et possiblement contre le SARS-CoV-2 (le virus qui cause la COVID-19).
- Collez une étiquette clairement visible sur les poubelles pour EPI afin de préciser aux utilisateurs quels articles sont considérés comme de l'équipement de protection individuelle et pour leur rappeler d'utiliser ces contenants seulement pour jeter l'EPI (et de jeter toute autre matière résiduelle comme à l'habitude).

1 [Préparez votre lieu de travail pour COVID-19 - OMS](#)

2 [Recherche de produits pharmaceutiques en ligne – Santé Canada](#)

Élimination de l'EPI (suite)



2

Emplacements recommandés : Poubelles pour EPI

- Hall d'entrée principal, toutes les entrées et sorties
- Bureaux de la direction/l'exploitation
- Comptoir de la sécurité
- Vestiaire de la sécurité
- Salle des opérations
- Vestiaire de l'entretien ménager
- Toilettes, toutes les entrées et sorties
- Commerces au détail/aire de restauration, certains endroits
- Métro, toutes les entrées et sorties
- Centres de conditionnement physique/douches
- Centres de congrès
- Quais de chargement
- Toutes les salles d'installations mécaniques/électriques
- Garage de stationnement
- Halls d'entrée des ascenseurs
- Locaux de rangement des vélos

Stations de désinfection des mains



Pourquoi cela est important : Puisque le coronavirus entre souvent dans l'organisme lorsque les gens se touchent le visage après avoir été en contact avec le virus, la propreté des mains est essentielle pour limiter la propagation. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Placez des stations de désinfection des mains dans l'ensemble votre propriété, et particulièrement à ces endroits ou à proximité de ceux-ci :

- Entrées/sorties
- Halls
- Groupes d'ascenseurs
- Ascenseurs (qui nécessitent un contact dans la cabine, sauf s'il y a un préposé à la sélection de l'étage)
- Comptoirs de la sécurité/conciergerie
- Bureau de la direction de l'immeuble
- Hauts et bas des escaliers mécaniques (mais attention de ne pas engendrer de congestion au pied des escaliers)
- Toilettes
 - Chaque entrée/sortie
 - Chaque lavabo
- Cages d'escalier (veillez à la conformité aux obligations du code de prévention des incendies)
- Dans toutes les aires de commerce au détail
- Partout dans les aires de restauration, notamment à chaque restaurant, à chaque station de dépôt des plateaux, etc.
- Entrées/sorties des transports en commun
- Partout dans les centres de conditionnement physique
- Partout dans les quais de chargement
- Salles du courrier
- Salles d'installations mécaniques et électriques
 - Songez à utiliser des tapis de plancher bleus de qualité pharmaceutique
- Salle des fournitures
- Enclos à vélos
- Garages de stationnement
- Centres de congrès et autres commodités de l'immeuble

Achat de produits de désinfection



Pourquoi cela est important : En raison de la forte demande soudaine en produits de désinfection, trouver et acheter les bons produits peut s'avérer difficile. Voici des facteurs à considérer, en plus des mesures de nettoyage et de désinfection, pour vous aider à remédier à la situation :

1

Information sur le désinfectant pour les mains

- Faites l'inventaire de vos distributeurs existants, prenez note de leur état et de leur qualité, et vérifiez-les régulièrement.
- Faites l'inventaire de vos recharges existantes et maintenez cet inventaire à jour.
- Effectuez une évaluation afin de déterminer les éléments à vérifier.
- Achetez des produits approuvés par Santé Canada¹.
- Le Center for Disease Control recommande, comme premier choix, d'utiliser du savon et de l'eau pour se laver les mains, mais aussi du désinfectant pour les mains contenant au moins 60 pour cent d'alcool².
- Si vous utilisez un système à cartouches scellées, communiquez avec le fournisseur pour évaluer l'état de la chaîne d'approvisionnement. Préparez-vous en cas de pénurie.
- Au besoin, déterminez si les systèmes de distribution existants permettent le remplissage.
- Si ce n'est pas possible, communiquez avec le fournisseur actuel pour savoir s'il est possible d'obtenir des distributeurs permettant la recharge – Prenez note que les systèmes de distribution rechargeables peuvent être remplis à l'aide d'un contenant de désinfectant en vrac pouvant être transporté jusqu'aux distributeurs, ce qui facilite ainsi le remplissage.
- La plupart des fournisseurs du réseau offrent des désinfectants pour les mains à base d'alcool en vrac.
- Communiquez avec le fournisseur actuel pour discuter des options ou pour acheter le produit afin de l'avoir en libre-service.
- S'il est impossible de vous procurer des distributeurs supplémentaires, vous devriez installer des stations disposant de bouteilles de désinfectant pour les mains, idéalement munies de pompes.

1 [Désinfectants pour surfaces dures et désinfectants pour les mains \(COVID-19\) : Liste de désinfectants pour les mains autorisés par Santé Canada](#)

2 [Coronavirus 2019 \(COVID-19\) Comment vous protéger et protéger les autres – Centres for Disease Control \(CDC\)](#)

CVCA, ventilation et filtres



Pourquoi cela est important : La qualité de l'air a toujours été un sujet d'intérêt dans le secteur de l'immobilier commercial, et le coronavirus exacerbe les préoccupations des parties prenantes à cet égard. Puisque la demande de certains filtres à air se fait de plus en plus pressante dans les immeubles, il est important de réfléchir aux méthodes de ventilation. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Facteurs à considérer

- Les filtres peuvent emprisonner le virus, mais pas l'éliminer. L'élimination adéquate des filtres contaminés est donc nécessaire pour freiner la propagation du virus et protéger les personnes qui entrent en contact direct avec ces filtres.
- Les systèmes de ventilation ne sont pas tous conçus pour accueillir des filtres de cote MERV élevée. Vérifiez auprès de votre entrepreneur/ingénieur en CVCA pour confirmer si le système peut produire le même rendement avec des filtres de cote MERV plus élevée.
- Les exploitants d'immeubles doivent recevoir une formation sur la COVID-19 et être supervisés. Les superviseurs doivent s'assurer que les exploitants se lavent les mains avant d'enfiler et de retirer leur EPI. Les matières et les vêtements potentiellement contaminés doivent être correctement nettoyés ou éliminés.

2

Mesures supplémentaires que vous pourriez prendre

L'air soufflé sort par les grilles à air et les diffuseurs qui se trouvent dans tout l'espace occupé. La vitesse varie en fonction de la conception des diffuseurs et des caractéristiques de l'écoulement d'air. Une vitesse élevée de l'air peut propulser les gouttelettes contaminées plus loin, ce qui fait en sorte qu'elles demeureront en suspension dans l'air plus longtemps.

Les occupants qui respectent la distanciation physique peuvent tout de même être exposés à ces gouttelettes dans les circonstances susmentionnées. Afin d'évaluer ce risque, songez à :

- discuter avec les occupants de l'immeuble et le personnel de garde afin de savoir s'il y a des courants d'air (un signe de grande vitesse de l'air);
- discuter des risques possibles et à évaluer ces derniers avec l'entrepreneur responsable de l'entretien;
- consulter l'entrepreneur responsable de l'entretien pour savoir comment équilibrer le débit d'air pour vous assurer que le système fonctionne selon sa conception d'origine;
- examiner les dessins existants et la conception avec votre ingénieur et votre entrepreneur.

CVCA, ventilation et filtres (suite)



3

Filtres HEPA

- HEPA est un type de filtre à air mécanique plissé. Il s'agit de l'acronyme de « haute efficacité pour les particules de l'air ». En théorie, ce type de filtre à air peut retirer au moins 99,97 % de la poussière, du pollen, de la moisissure, des bactéries et de toute autre particule en suspension dans l'air d'une taille de 0,3 micron (μm).¹
- Le virus SRAS-CoV-2 ayant causé la pandémie mondiale de COVID-19 en 2020 a un diamètre moyen de 0,06 à 0,15 micron. Selon les données probantes actuelles de l'Organisation mondiale de la Santé, le virus de la COVID-19 se transmet principalement par les gouttelettes respiratoires de plus de 5 à 10 μm de diamètre, ce qui est bien plus gros que le virus lui-même.²
- Techniquement, si ces grosses gouttelettes contenant le virus atteignent le flux de retour d'air des filtres de CVCA, une grande partie sera emprisonnée, en fonction de la cote MERV des filtres. Si votre immeuble respecte la norme ASHRAE minimale de cote MERV³, vous pourriez être en mesure d'améliorer la capacité de filtration. Discutez de la possibilité d'utiliser des filtres de cote MERV plus élevée, comme des filtres MERV 13, avec votre entrepreneur en CVCA local.
- Toutefois, selon l'OMS², aucun élément probant n'indique que les gouttelettes contaminées circulent dans les systèmes de ventilation, bien que des études approfondies soient en cours et que cette conclusion puisse être réévaluée.
- Plusieurs éléments doivent être pris en compte si vous utilisez des filtres de cote élevée, par exemple :
 - Les filtres de cote élevée peuvent emprisonner le virus, mais pas l'éliminer. C'est pourquoi il est important de jeter les filtres contaminés de la bonne façon afin de limiter la propagation de la COVID-19.
 - Certains systèmes de ventilation pourraient ne pas être conçus pour utiliser des filtres de cote élevée. Consultez un entrepreneur en CVCA local pour confirmer si votre système peut produire le même rendement avec un filtre de cote plus élevée.

1 [EPA. Qualité de l'air intérieur – C'est quoi la cote MERV?](#)

2 [Modes de transmission du virus à l'origine du COVID-19: implications pour les recommandations de précaution de la CIB](#)

3 [Norme ASHRAE 52.2](#)

Principes de nettoyage



Pourquoi cela est important : Les protocoles de nettoyage en cas de pandémie peuvent nécessiter une nouvelle approche, différente de celle précédemment utilisée. Il est impératif pour les gestionnaires d'immeubles de toujours respecter les plus hautes normes de nettoyage et de prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger les occupants contre la propagation du virus. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Gestion de crise et nettoyage

Selon les lignes directrices du CDC, de l'OMS et du gouvernement du Canada, les trois principales stratégies d'atténuation de la COVID-19 sont la distanciation sociale, l'hygiène personnelle (lavage des mains) ainsi que le nettoyage et la désinfection des points de contact fréquents de votre établissement. Le nettoyage est un outil stratégique qui doit faire partie de votre plan de gestion de crise/pandémie.

Voici les principaux objectifs en lien avec le nettoyage :

- Prendre des mesures proactives pour éviter la propagation de la COVID-19 dans votre établissement.
- Communiquer régulièrement avec les parties prenantes :
 - Leur santé et leur bien-être constituent votre plus grande préoccupation.
 - Expliquez les mesures que vous prenez (p. ex. désinfection accrue) et fournissez-leur des preuves.
 - Demandez s'ils ont des questions ou des commentaires (soyez à l'écoute de leurs inquiétudes et de leurs besoins).
 - Faites preuve d'empathie – les gens sont inquiets et effrayés.
- Assurez-vous que les employés, les locataires, les fournisseurs et les entrepreneurs comprennent la situation et aident-les à bien se protéger afin de limiter la propagation du virus.

Gérez les coûts de nettoyage de manière à tenir compte du taux plus élevé de vacance et à maintenir votre rentabilité.

Si vous faites affaire avec un fournisseur tiers de services d'entretien ménager, assurez-vous de comprendre ses plans de continuité en cas de crise/pandémie et ses périodes d'affluence (et le risque qu'elles représentent pour vos activités), et demeurez en contact avec lui pour le tenir au courant de vos enjeux.

Si vous employez du personnel de nettoyage à l'interne, assurez-vous qu'un employé expérimenté fait partie de votre équipe de crise/pandémie et qu'il comprend vos priorités et vos objectifs actuels. La transparence dans les rôles et responsabilités est essentielle dans le cadre d'une

Principes de nettoyage (suite)



gestion de crise. Désignez les membres du personnel responsables des questions stratégiques/ de gestion, de la logistique (fournitures, employés), de l'exploitation et des communications.

2

Tenez compte des éléments suivants :

- Puisque le taux d'occupation et la circulation changent, les équipes de nettoyage devront être mieux supervisées et formées, et être plus polyvalentes. Demandez aux bonnes personnes sur le terrain de prendre les décisions concernant le nettoyage.
- Assurez-vous d'avoir des employés de réserve. Nous ne savons pas combien de temps durera cette situation, les circonstances changeront, et des personnes importantes pourraient être malades.
- Établissez de nouvelles priorités en matière de nettoyage. Votre entrepreneur et vous devez être en mesure de réaffecter des employés afin qu'ils prennent en charge les enjeux de nettoyage urgents.

Et n'oubliez pas de prendre soin de vous durant la crise. Travailler 12 heures par jour pour remplacer des collègues absents peut sembler nécessaire sur le moment, mais vous ne serez d'aucune utilité pour votre organisation ou votre famille si vous êtes malade.

3

Une approche fondée sur des faits (éprouvée)

Lors de l'élaboration d'une stratégie, il importe de comprendre la nature de la crise ainsi que les facteurs d'atténuation afin de bien gérer la situation. Tirez profit des ressources disponibles afin d'économiser à la fois temps et énergie. Visitez la page de BOMA consacrée à la pandémie au www.bomacanada.ca/coronavirus.

- Assurez-vous de comprendre la nature du virus. Si vous savez de quelle façon le coronavirus se propage et comment il peut être freiné, vous pourrez adapter vos stratégies de nettoyage. Ce virus se transmet plus facilement et est plus mortel que la grippe. Il se propage par des gouttelettes. La toux et les éternuements présentent le risque le plus important, mais le virus peut également se propager lors des interactions quotidiennes. Les personnes qui ne présentent aucun signe physique (asymptomatiques) peuvent être porteuses et transmettre la COVID-19. Le virus peut survivre sur les surfaces durant des périodes plus ou moins longues (de quelques heures jusqu'à neuf jours), selon les conditions.
- Assurez-vous de comprendre et de communiquer les protocoles d'hygiène personnelle, comme le lavage des mains et la distanciation sociale. Chaque fois qu'une personne touche un bouton d'ascenseur, une rampe ou une poignée de porte, elle doit présumer que ces objets sont contaminés et se laver les mains avant de se toucher le visage.
- Tenez compte des populations vulnérables dans votre établissement et prenez des précautions supplémentaires. Les personnes ayant des problèmes de santé sous-jacents et les

Principes de nettoyage (suite)



personnes âgées sont plus susceptibles de contracter une forme grave de la maladie. Veil-lez à fournir aux personnes circulant dans les zones achalandées (réception, poste de sécurité) l'équipement de protection individuelle (EPI) approprié ou des dispositifs-écrans, comme des panneaux de plexiglas. Assurez-vous également que les points de contact sont nettoyés fréquemment.

- Les préposés au nettoyage et à l'entretien doivent également être formés aux techniques sécuritaires (ils sont très vulnérables) afin d'éviter de propager accidentellement le virus à cause de mauvaises techniques ou d'outils inadéquats.
- Assurez-vous de comprendre la dynamique de votre chaîne de nettoyage, de prévoir des stocks raisonnables et de collaborer avec le préposé au nettoyage et à l'entretien afin de trouver des solutions de rechange. Les fournitures d'entretien et les produits chimiques, plus particulièrement les désinfectants pour les mains et les masques N95 (prioritaires pour les travailleurs de la santé) ont connu de graves pénuries.

Nous ignorons combien de temps la consigne du travail à domicile demeurera en vigueur, alors assurez-vous de gérer vos ressources en conséquence.

4

Triage du nettoyage – pratiques exemplaires

Le triage est un terme médical visant l'établissement des priorités en cas d'urgence, selon lequel les situations urgentes ou importantes sont traitées d'abord, ce qui permet ainsi de maximiser l'efficacité. Lors du nettoyage, votre priorité consiste à réduire le risque de propagation du virus par la contamination des surfaces (en adoptant un programme rigoureux de nettoyage des surfaces).

Vous devez d'abord effectuer une évaluation de l'occupation de l'immeuble, des habitudes de circulation, des populations à haut risque et des points d'entrée et de sortie. Utilisez ces renseignements pour établir la priorité des tâches de nettoyage, et particulièrement la désinfection des points de contact dans les zones les plus occupées ou achalandées. Tenez compte de ce qui suit :

- le plan de la disposition de votre immeuble, la superficie en pieds carrés, les locataires, les étages et les lieux spéciaux;
- les espaces actuellement inoccupés, les étages complets, les étages partiels;
- la densité de la circulation et les plans pour favoriser la distanciation sociale (p. ex. signalétique);
- les espaces à haut risque (hall d'entrée, toilettes, ascenseurs, etc.).

Réduisez la fréquence des routines quotidiennes et des tâches périodiques, comme le dépoussiérage et le passage de l'aspirateur. Les espaces vacants ou peu fréquentés auront quand même besoin d'être nettoyés. Nettoyez et désinfectez régulièrement les points de contact fréquents selon le volume de la circulation (les espaces plus achalandés pourraient nécessiter un nettoyage et une désinfection toutes les heures).

Principes de nettoyage (suite)



Même si le risque de contamination par la COVID-19 demeure faible, il suffit qu'une personne infectée touche le bouton de l'ascenseur dans votre établissement. Élaborez une liste de vérification pour le nettoyage des points de contact (poignées de porte, plaques de propreté, boutons d'ascenseur, robinets, distributeurs d'essuie-tout, etc.). Misez sur un nettoyage rigoureux plutôt que sur un nettoyage fréquent : assurez-vous de vérifier et de nettoyer fréquemment les points de contact lors des tâches régulières. Cette réaffectation du personnel vous permettra également de tirer le maximum de vos dépenses en matière de nettoyage à un moment où votre immeuble est presque entièrement inoccupé.

Les préposés au nettoyage et à l'entretien doivent recevoir une formation sur la COVID-19 et être supervisés. Les superviseurs doivent s'assurer que les préposés se lavent les mains avant de mettre et de retirer leurs gants. Les matières et les vêtements potentiellement contaminés doivent être correctement nettoyés ou éliminés.

Les surfaces doivent être d'abord nettoyées, puis désinfectées. Le virus est si petit qu'il peut survivre sous la poussière et la saleté. Soyez attentif aux articles qui ne peuvent être nettoyés selon la méthode standard de désinfection des surfaces parce qu'ils sont en tissus ou vulnérables à l'humidité ou aux produits chimiques, ou parce que ce sont des articles technologiques. Certains espaces pourraient nécessiter des outils de désinfection couvrant une plus grande surface (brumiseurs, appareils électrostatiques ou systèmes UV).

Les préposés au nettoyage et à l'entretien doivent utiliser l'équipement adéquat. Les chiffons en microfibre devraient être identifiables par un code de couleur afin d'être bien utilisés, manipulés et nettoyés, de manière à éviter de propager accidentellement le virus. En temps normal, il n'y a aucune exigence supplémentaire en matière d'EPI pour les préposés à l'entretien. Des masques de tissu doivent être fournis aux préposés au nettoyage et à l'entretien, aux surveillants et au personnel de nuit afin de vous assurer que les préposés asymptomatiques ne propagent pas le virus.

Santé Canada dispose d'une liste de produits chimiques approuvés pour la désinfection. Si vous n'y avez pas accès, votre fournisseur de services de nettoyage et d'entretien devrait demander à ses fournisseurs de trouver un substitut efficace (ayant le bon pourcentage d'ingrédients actifs, comme l'alcool, les produits chlorés, le peroxyde d'hydrogène, etc.). Si possible, placez des désinfectants pour les mains dans des endroits visibles afin de réduire le risque de propagation du virus et de créer un sentiment de sécurité.

La communication est primordiale. Dites à vos employés, entrepreneurs et locataires ce que vous faites pour modifier vos routines de nettoyage et pourquoi vous le faites. Rappelez-leur l'importance de l'hygiène personnelle (au moyen d'affiches, de tableaux électroniques, de courriels, etc.) et de la désinfection de leurs espaces personnels (les claviers, téléphones, etc.). Les parties prenantes doivent savoir que vous vous souciez de leur bien-être.

Principes de nettoyage (suite)



5

Essais

Malheureusement, il n'existe aucun moyen économique de garantir que les surfaces sont exemptes du virus, en particulier là où les gens vont et viennent sans arrêt. Actuellement, la meilleure pratique consiste à utiliser des écouvillons d'ATP et l'imagerie Pathfinder. Les deux mesurent la formation de biomasse, en évaluant le taux d'organismes vivants sur les surfaces où ces derniers ne devraient pas se trouver.

En règle générale, ces essais sont réalisés avant et après le nettoyage, afin de constater la diminution. Des scores acceptables permettront de démontrer que de bonnes mesures de nettoyage et de désinfection ont été mises en place et fonctionnent correctement. Un registre de ces scores, ainsi que les spécifications de nettoyage, un programme de nettoyage/désinfection des points de contact et un registre des formations aideront les gestionnaires immobiliers à respecter leurs obligations.

Dès que les essais révèlent un nettoyage uniforme et de qualité, leur fréquence peut être réduite.

6

Réponse en matière de nettoyage advenant un cas positif avéré à la COVID-19 dans votre immeuble

Le principal conseil que donne BOMA Canada advenant un cas avéré ou de cas possible de coronavirus dans l'une de vos propriétés est de communiquer immédiatement avec les autorités de santé publique locales. Vous devriez également consulter votre service de santé, sécurité et environnement, si vous en avez un. Le présent document n'aborde pas les aspects réglementaires et légaux associés à une telle situation.

Ne tentez pas d'assurer vous-même le nettoyage d'un site contaminé¹. Nous avons adapté la présente section à partir du contenu des lignes directrices du Global Biorisk Advisory Council se trouvant sur le site Web de l'ISSA (www.ISSA.com).

Ne demandez pas à votre personnel de nettoyage à l'interne d'effectuer la décontamination dans le cadre de ses routines quotidiennes. L'équipe de la décontamination doit avoir suivi la formation nécessaire, disposer de l'équipement approprié et respecter le protocole de décontamination de l'établissement. Les lignes directrices suivantes vous aideront à comprendre le processus qu'adoptera l'expert en décontamination. L'entreprise spécialisée dans le nettoyage et l'entretien peut, si elle est qualifiée, effectuer une évaluation approfondie des risques, par exemple

- Évaluation des risques sur les lieux de l'incident : Rassembler autant d'information que possible avant de se rendre sur les lieux, et élaborer les étapes et stratégies d'atténuation des risques.

1 [Global Biorisk Advisory Council \(GBAC\)](#)

Principes de nettoyage (suite)



- Désinfection préalable : Dans le cas d'une contamination visible, utiliser des vaporisateurs, des pulvérisateurs électrostatiques, des brumiseurs ou des générateurs de brume contenant un désinfectant approprié.
- Réduction de charge : Toute contamination biologique visible doit être éliminée.
- Nettoyage médico-légal approfondi : Préparer les surfaces à la désinfection, par exemple retirer la poussière et la saleté avant le nettoyage et la désinfection.
- Désinfection professionnelle : Déterminer la bonne méthode et l'étendue de la pulvérisation.
- Évaluation finale sur les lieux : Réaliser une inspection visuelle, remplir la documentation nécessaire, éliminer les matières résiduelles de manière appropriée, faire signer le client et documenter les leçons apprises.

7

En règle générale, les étapes du nettoyage sont les suivantes :

- Fermer le ou les espaces utilisés par la ou les personnes malades, et respecter les directives d'isolement/attente avant le nettoyage et la désinfection.
- L'équipe du nettoyage et de l'entretien doit porter l'EPI adéquat afin de réduire le risque d'infection secondaire.
- Un désinfectant germicide doit être utilisé.
- Le nettoyage doit se faire de l'extérieur de l'espace ou de la pièce vers l'intérieur, afin de limiter le risque de nouvelle contamination.
- Le matériel et l'équipement doivent être nettoyés ou éliminés de façon appropriée.

8

Ajustement des frais provisoires

Vous devriez demander à votre préposé au nettoyage d'ajuster les frais durant cette période, de façon à refléter vos nouvelles exigences, tout en prévoyant un certain nombre de scénarios de reprise. Les entreprises d'entretien ménager ont toutes leurs propres difficultés et leurs propres points forts. La plupart tentent de trouver un équilibre entre la forte demande de services de gestion des risques biologiques et de désinfection et les requêtes de baisses de prix des gestionnaires immobiliers. Certains gestionnaires immobiliers ont recours à des mécanismes de crédits de vacance (qui n'ont pas été conçus pour une très faible occupation).

Les gestionnaires immobiliers doivent réduire considérablement leurs frais tout en veillant à la qualité et en comblant leurs besoins essentiels en matière de nettoyage. Malheureusement, il n'existe pas de méthode facile. Comme nous l'avons mentionné dans la section sur le triage du nettoyage, le taux d'occupation et les exigences de nettoyage de chaque immeuble doivent être évalués séparément.

Pour ce faire, vous devrez ajuster temporairement vos spécifications de nettoyage afin de vous assurer que votre entrepreneur et vous êtes sur la même longueur d'onde pour ce qui est des

Principes de nettoyage (suite)



objectifs, des tâches et des résultats. Modifiez vos indicateurs de rendement clés et vos mécanismes de contrôle de la qualité en conséquence. Ne présumez pas que les préposés au nettoyage et à l'entretien comprennent ces nouvelles exigences sans connaître l'étendue des travaux.

Donnez à votre entrepreneur le temps d'assurer la planification des nouvelles exigences. La plupart des entrepreneurs craignent de perdre leurs employés clés. Durant vos négociations, aidez votre entrepreneur à maintenir en poste son personnel essentiel et hautement qualifié dans votre immeuble :

- Les superviseurs qui comprennent bien votre immeuble peuvent être difficiles à remplacer s'ils sont mis à pied.
- Songez à prévoir un excédent de personnel et à faire preuve de souplesse en cas de situation inattendue.
- Tirez profit de la situation et effectuez un nettoyage en profondeur et un entretien annuel. Vos locataires s'attendent à ce que l'immeuble soit propre à leur retour.
- Ajoutez ces mesures supplémentaires (notamment des précautions pour préserver la santé) dans vos messages « de marque » sur la santé, la sécurité et l'environnement.
- Assurez-vous de comprendre votre contrat actuel (heures, coûts, spécifications), les salaires et la convention collective (s'il y a lieu), ainsi que toute mesure incitative du personnel en lien avec la COVID-19.

Grâce à ces mesures, vous veillerez à ce que votre préposé au nettoyage soit en mesure de bien travailler, vous préservez votre partenariat et sa confiance, et vous lui donnerez moins de raisons de réduire les coûts (ce qui présente un risque pour la santé et la sécurité). Vous voulez éviter que le personnel de nettoyage propage accidentellement le virus dans votre immeuble parce qu'il n'a pas été bien formé et qu'il est surmené.

La réduction des coûts doit être un règlement négocié tenant compte à la fois des frais fixes et des coûts variables.

- L'ajustement des coûts variera en fonction de l'immeuble et de ses besoins : le pourcentage d'économies devrait augmenter dans les plus grands immeubles comportant plusieurs étages.
- Ces ententes provisoires doivent comprendre un barème de prix flexibles (comme un document de soumission) traitant des éléments suivants :
 - Travailleurs essentiels
 - Travailleurs non essentiels
 - Frais généraux et frais fixes
 - Fournitures (coûts élevés en raison des produits chimiques désinfectants, des masques, des gants, de l'EPI, etc.)
 - Banque d'heures pour les tâches de nettoyage supplémentaires, comme le nettoyage à pression, le lavage des vitres, etc.

Principes de nettoyage (suite)



- Pensez au nettoyage et à la désinfection des « salles d'installations mécaniques », notamment à la qualité de l'air (banque d'heures)
- Les entrepreneurs ont investi dans de l'équipement, de la formation et du soutien administratif pour votre immeuble, ce qui sera toujours nécessaire lorsque nous reviendrons à la normale.

Faites en sorte que cette entente soit modulable, en fonction du taux d'occupation et des exigences de nettoyage. Vous devez donc adopter une approche factuelle et rationnelle durant la négociation des prix. Au moment de planifier le retour à la « nouvelle normale », tenez compte des éléments suivants :

- La main d'œuvre et les fournitures pourraient être très recherchées (ce sont des services essentiels), ce qui peut également avoir des conséquences pour votre entrepreneur en nettoyage. Collaborez avec eux afin de mettre en place des mesures pour vous assurer d'avoir accès aux fournitures et à la main d'œuvre.
- Modifiez vos normes de nettoyage et d'entretien pour miser sur un nettoyage rigoureux plutôt que sur un nettoyage fréquent, et ajoutez des précautions pour préserver la santé (désinfection) et des tests de propreté. De cette façon, votre nettoyage sera de plus grande qualité, vous disposerez de données réelles et vous réaliserez des économies.

Il existe deux périodes critiques. Vous devez savoir quoi faire avant le retour des locataires de l'immeuble et élaborer et mettre en place des procédures de nettoyage une fois qu'ils seront revenus :

Avant le retour :

- Il s'agit en fait d'effectuer un nettoyage en profondeur de tous les espaces dans l'immeuble, sur une hauteur de six pieds, et de mettre l'accent sur la désinfection des points de contact.
- La COVID-19 est relativement facile à éliminer, donc un nettoyage régulier et la désinfection des points de contact seront efficaces, à condition que les bons protocoles soient respectés.
- Vous devriez élaborer un plan avec votre fournisseur de service comprenant tous les détails que vous ajouteriez habituellement dans un premier contrat de services d'entretien ménager.

Au retour :

- Plusieurs organisations sont actuellement en discussion afin d'élaborer les procédures de nettoyage suivant le retour des locataires, pour que nous puissions nous adapter à cette « nouvelle normale ».
- « Tous les yeux » seront tournés vers les préposés au nettoyage et à l'entretien, et vous devrez faire en sorte de rassurer les locataires sur la sécurité de votre immeuble.

Sécurité et protection des personnes



Pourquoi cela est important : La sécurité est toujours l'élément central de toutes les situations d'urgence, et les locataires et les visiteurs considèrent souvent les gardiens de sécurité comme les représentants des gestionnaires d'immeubles. De plus, les enjeux de sécurité changent constamment à l'ère du coronavirus. Les gestionnaires d'immeubles ne devraient pas hésiter à faire appel à la police s'ils observent une personne ou une activité suspecte. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Collaboration avec des firmes de sécurité :

- Les concierges ne doivent pas serrer de mains, transporter des colis, ouvrir des portes de voitures, etc.
- Installez des panneaux de plexiglas aux comptoirs des conciergeries afin d'éviter la projection des gouttelettes.
- Modifiez la politique de sécurité qui exige que les gardiens de sécurité abordent les personnes portant un masque.
- Déterminez si les agents de sécurité répondront aux demandes d'aide de l'agent de prévention des pertes lors des arrestations (en particulier dans les commerces au détail).
- En règle générale, demandez au personnel de sécurité de toujours intervenir en cas d'urgence médicale, tout en prenant les précautions nécessaires par rapport au co-ronavirus.
- Assurez-vous que les firmes fournissent de l'ÉPI à leurs membres du personnel et que ces derniers soient formés aux bonnes pratiques d'utilisation et d'élimination de l'ÉPI.
- Veillez à ce que les membres du personnel de sécurité lisent le présent guide ou votre propre guide de retour au travail et à qu'ils s'y conforment.
- Consultez votre fournisseur de services de sécurité pour préciser de quelle façon ses employés devraient aborder les visiteurs qui ne respectent pas les consignes, etc. Assurez-vous que les contacts directs soient évités et, si c'est impossible de le faire, que les gardiens de sécurité portent le bon ÉPI.
- Créez une politique avec votre fournisseur de services de sécurité pour préciser de quelle façon ses employés devraient intervenir si des personnes ont besoin de premiers secours ou d'une aide médicale, et pour vous assurer que les premiers répondants portent le bon ÉPI.
- Collaborez avec votre fournisseur de services de sécurité pour préciser de quelle façon ses employés devraient intervenir si la sécurité des personnes est en jeu, par exemple en cas d'incendie ou d'inondation, afin de vous assurer qu'ils trouvent un équilibre entre la protection contre la COVID-19 et la nécessité d'intervenir en cas d'urgence réelle.
- Réorganisez les points de rassemblement afin de maximiser la distanciation physique.

Sécurité et protection des personnes (suite)



- Créez une politique avec votre fournisseur de sécurité en ce qui concerne la façon dont leurs employés devraient réagir aux enfants perdus (en particulier dans le commerce de détail), en veillant à ce que les premiers intervenants soient correctement équipés d'EPI appropriés et qu'ils prennent des mesures pour mettre ces enfants à l'aise.

2

Signalétique

- Aucune signalétique pour le moment.

Communications avec
les locataires et
communications internes

BOMA
Canada

Préparer votre bâtiment pour le retour au travail

18 juin 2020
Version 2

Communications avec les locataires et communications internes

La présente section fournit des éléments d'orientation essentiels sur les communications avec les locataires et les communications internes. Vous devriez lire cette partie ainsi que les autres sections du document Préparer votre bâtiment pour le retour au travail de BOMA Canada : Exploitation d'immeubles, Fournisseurs et fournitures, et Ressources humaines.

Chaque situation est différente, c'est pourquoi les recommandations ci-dessous pourraient ou non s'appliquer à tous les immeubles. Elles ont plutôt pour but de vous aider à créer un plan afin de préparer votre immeuble au retour de ses occupants. Nous exhortons également tous les membres de BOMA à consulter les autorités gouvernementales pertinentes, notamment la Santé publique. L'information présentée ci-dessous propose des pratiques et des procédures et présente des stratégies à envisager tirées des commentaires de bénévoles du secteur.

Les thèmes suivants seront abordés dans cette section :



**Communications avec
les locataires**



**Signalétique à
considérer**

Faites-nous part de votre opinion! Veuillez envoyer vos commentaires à info@bomacanada.ca et aidez-nous à assurer la pertinence et l'exactitude de ce document. Nous avons déjà des dizaines de ressources concernant le coronavirus pour vous au www.bomacanada.ca/coronavirus et nous publierons les versions à jour du présent document au même endroit.

Communications avec les locataires et communications internes

Remerciements

Sous-comité sur le retour au travail de BOMA Canada

Culture, Etiquette & Social Comfort

Chair: Geneviève Delage – Ivanhoe Cambridge

Ajay Dullabh – BentallGreenOak

David Manzano – Scotiabank

Giselle Gagnon – Leapfrog Consulting

Lindsay Holstein – BentallGreenOak

Scot Adams – Colliers International

Benjamin Shinewald – BOMA Canada

Mike Parker – Citrus Creative

Suhaila Cappuccino – BOMA Canada

Victoria Papp – BOMA Canada

BOMA Canada regrette sincèrement toutes les omissions et les erreurs

Avis Legal

L'information contenue dans le présent document vise seulement à fournir des renseignements généraux sur des questions présentant un intérêt pour le lecteur, qui accepte l'entière responsabilité de l'usage qu'il fait de cette information. Les renseignements dans ce document sont fournis sous entente que les auteurs et éditeurs ne sont pas mandatés pour émettre un avis ou des services professionnels juridiques, de santé publique, médicaux, fiscaux, comptables ou de toute autre forme. Par conséquent, ils ne doivent pas être utilisés comme substitut à une consultation. Bien que nous ayons tout mis en œuvre pour nous assurer que l'information contenue dans le présent document provienne de sources fiables, BOMA Canada n'est pas responsable des erreurs et omissions, ni des résultats découlant de l'utilisation de cette information. Tous les renseignements contenus ici sont fournis « tels quels », sans garantie quant à leur exhaustivité, à leur exactitude ou à leur caractère opportun, sans garantie des résultats découlant de leur utilisation, et sans garantie de toute sorte, qu'elle soit expresse ou implicite, notamment toute garantie de rendement, de qualité marchande et d'adaptation à un usage particulier. Aucun élément des présentes ne doit, dans quelque mesure que ce soit, remplacer les recherches personnelles et le bon jugement du lecteur quant à toute question technique ou commerciale. Les lois et les règlements étant en constante évolution, ils ne peuvent être interprétés qu'à la lumière de certains faits précis.

Communications avec les locataires



Pourquoi cela est important : Communicating the steps you are taking to address the risk of the spread of coronavirus in your building is critical to ensuring that individuals who enter it feel as comfortable as possible. By acknowledging the overall risks posed by coronavirus while also communicating the steps you have taken to mitigate, you will reduce stress, anxiety and other unwelcome mental health risks for those inside your property. This will make for an overall better experience. The following considerations will help you address this challenge:

Suggestions de communication que vous pouvez envoyer à vos locataires avant leur retour

Utilisez ces suggestions comme guide, pour vous assurer que vos locataires sont avisés des divers changements dans votre immeuble avant leur retour.

D'abord, parlez à vos locataires

Il est primordial d'assurer une coordination rapide avec les locataires afin de vous aider à planifier la réouverture de votre immeuble. Communiquez avec eux pour connaître leurs plans de retour au travail (p. ex. s'ils prévoient un retour graduel, s'ils prévoient échelonner les quarts de travail, s'ils fourniront l'EPI aux employés, s'ils utiliseront l'imagerie thermique dans leur espace loué, etc.). Faites-en le suivi dans un document central. Ainsi, vous saurez mieux à quoi vous attendre de la part de vos locataires, vous permettrez à votre équipe de parfaitement se préparer à leur retour et vous approfondirez la relation de confiance avec vos locataires.

Modèle de communication avec les locataires – Personnes

Ce modèle de communication avec les locataires vous propose une formulation ainsi qu'une longue liste d'éléments à communiquer à vos locataires et à toute autre personne dans votre propriété avant, pendant et après le retour au travail. N'hésitez pas à le modifier afin d'y intégrer vos priorités et votre propre style, et à le transmettre d'avance à votre service du marketing et des communications, si vous en avez un. Vous pouvez également le séparer en plusieurs communiqués distincts.

Communications avec les locataires (suite)



1

Lettre générale pour les locataires – Modèle

Cher locataire (etc.),

La santé et le bien-être de nos locataires, de nos invités et des nos employés sont notre principale préoccupation. Au cours des dernières semaines, afin de limiter la propagation du coronavirus, plusieurs d'entre vous sont demeurés à la maison, faisant en sorte que vos immeubles étaient bien plus vides qu'à l'habitude. En tant que service essentiel, [nom du gestionnaire immobilier] a assuré l'entretien de l'immeuble durant cette période et a pris diverses mesures pour veiller à ce que [nom de l'immeuble] vous soit toujours accessible.

Puisque certains de nos locataires envisagent de revenir, nous voulons vous informer que quelques changements ont été apportés pour soutenir la lutte au coronavirus. Évidemment, il nous est impossible de garantir que l'immeuble ne sera pas touché par le coronavirus, mais nous avons pris des mesures pour minimiser le risque autant que possible.

Cela signifie qu'à votre retour, vous pourrez constater que de nouvelles procédures ont été mises en place afin de prévenir la propagation du coronavirus. Durant la mise en œuvre de ces changements, nous avons tiré parti des conseils de l'Association des propriétaires et des administrateurs d'immeubles du Canada (BOMA Canada), et nous respectons toujours les directives des autorités gouvernementales. En outre, puisque la situation évolue, il est possible que nous devions apporter d'autres changements, que nous vous communiquerons. N'hésitez pas à transmettre ce message à vos employés et, comme toujours, vos questions et vos commentaires sont les bienvenus.

Enfin, nous voulons vous remercier pour votre partenariat et votre collaboration durant cette période. Nous souhaitons également rendre hommage à nos propres employés, ainsi qu'à nos préposés au nettoyage et à l'entretien contractuels, à nos gardes de sécurité et à tous nos travailleurs de première ligne, qui continuent de travailler sans relâche pour préparer le mieux possible l'immeuble pour vous. Nous traverserons cette crise ensemble.

2

Gestion de vos employés – Avant le retour au travail – Pour les locataires

Il est toujours avisé de rester à la maison si vous ne vous sentez pas bien. Toutefois, en ce qui concerne le coronavirus, veuillez rappeler à vos employés et à vos visiteurs de respecter les recommandations locales, provinciales/territoriales et fédérales et de rester à la maison en présence des signes suivants¹ :

- Toux

¹ [Maladie à coronavirus \(COVID-19\) : Symptômes et traitement - Gouvernement du Canada](#)

Communications avec les locataires (suite)



- Fièvre
- Difficulté à respirer
- Pneumonie des deux poumons

Respectez également les directives de confinement de/du [province/territoire], que vous trouverez au [adresse du site Web]. En plus des directives provinciales/territoriales, le gouvernement du Canada demande à toute personne répondant à l'un des critères suivants de se placer en quarantaine pendant quatorze jours ¹ :

- Toute personne ayant reçu un diagnostic de COVID-19, ou qui attend son résultat au test de laboratoire de la COVID-19.
- Toute personne qui présente des signes de COVID-19, même légers, et qui a été en contact avec un cas soupçonné, probable ou confirmé de COVID-19, ou qui a été informée par la Santé publique (directement ou par communiqué ou au moyen d'un outil d'auto-évaluation) qu'elle a pu être exposée à la COVID-19.
- Toute personne qui revient de voyage à l'extérieur du Canada et qui présente des signes de la COVID-19.

Assurez-vous de consulter régulièrement les recommandations des autorités de santé publique [municipales], [provinciales/territoriales] et fédérales, puisque les signes et les directives peuvent être actualisés.

3

Ce que vous devez savoir/Ce à quoi vous attendre à votre arrivée – Pour les locataires

Nous voudrions vous faire part des changements suivants – lesquels visent à limiter le risque de propagation du coronavirus – qui ont été apportés à nos activités d'exploitation :

- Les heures d'ouverture de notre immeuble ont été modifiées et sont désormais de [XX] à [XX], du lundi au vendredi, et de [XX] à [XX], les fins de semaine et les jours fériés.
- Les systèmes de chauffage/refroidissement seront en fonction durant ces nouvelles heures d'ouverture (ou de [XX] à [XX]).
- Les cartes d'accès [ajouter les changements, s'il y a lieu; p. ex. exploitation durant les mêmes heures/seront exigées en tout temps/autre].
- Les cages d'escalier [ne] pourront [pas] être utilisées comme à l'habitude, mais assurez-vous de maintenir la distanciation physique et de prendre toutes les précautions habituelles. Elles seront toujours accessibles en cas d'urgence ou d'évacuation.

¹ [Comment s'isoler chez soi lorsqu'on est peut-être atteint de la COVID-19 – Gouvernement du Canada](#)

Communications avec les locataires (suite)



- Nous avons augmenté le nombre d'employés de l'immeuble afin qu'ils puissent surveiller la distanciation physique et répondre aux questions des personnes entrant dans l'immeuble.
- Les entrées publiques suivantes seront temporairement fermées afin de mieux gérer la circulation : [insérer les détails].
- Les commodités suivantes sont concernées [insérer les détails; p. ex., fontaines à eau, re-trait de meubles dans le hall d'entrée, etc.].
- Le [centre de conditionnement physique/centre de congrès/autre] sera [fermé jusqu'à nouvel ordre/ouvert à des heures réduites/autre].
- Les restaurants et les aires de restauration seront [ouverts/fermés/ouverts progressivement (liste)]. [Encouragez les gens à apporter leur repas si ces installations sont fermées, ou à apporter leurs achats dans leur bureau.]
- Les commerces de détail seront [ouverts/fermés/ouverts progressivement (liste)].
- Les mesures de nettoyage suivantes ont été mises en place [fournir une liste].
- Les mesures suivantes ont été mises en place en ce qui concerne les systèmes de chauffage et de refroidissement [fournir une liste; p. ex. types de filtres, fréquence de remplacement des filtres, alimentation en air frais, etc.].
- Tous les membres du personnel de l'immeuble ont été formés sur les nouvelles procédures, seront avisés de rester à la maison s'ils présentent des signes, et porteront des masques dans l'immeuble ainsi que tout autre EPI nécessaire pour exécuter leurs fonctions, conformément aux nouvelles procédures d'exploitation.
- Les visiteurs [ajouter les changements; p. ex. doivent s'enregistrer au comptoir de sécurité/porter un masque/autre].
- Les livraisons [ajouter les changements; p. ex. seront limitées/doivent être planifiées/autre] et le service de messagerie [ajouter les changements; p. ex. doit s'enregistrer au comptoir de sécurité/est autorisé à se rendre à votre bureau/autre]. Veuillez prendre note que tous les membres du personnel responsable de la livraison sont tenus de porter un masque [et feront l'objet d'une vérification de sécurité et l'accès leur sera refusé s'ils échouent la vérification?].
- Les supports à vélos [ajouter tout changement apporté].
- Le garage de stationnement [ajouter tout changement apporté].
- Tout matériel apporté par vos employés [ajouter tout changement ou protocole, s'il y a lieu].

Nous voudrions également vous faire part des changements suivants que nous avons mis en place pour maximiser la distanciation physique, mais aussi afin de limiter le risque de propagation du coronavirus :

Communications avec les locataires (suite)



4

Distanciation physique/Prévention de la propagation

Nous nous préparons au pire et nous espérons que tout se passe au mieux. Même si de nombreux locataires planifient un retour progressif de leurs employés et des horaires décalés, les files seront inévitables. Il importe donc de respecter la signalétique et les règles établies. Bien que nous ayons augmenté le nombre d'employés de l'immeuble, il nous est impossible de tout gérer et de surveiller toute interaction possible dans une propriété. Par exemple, les gens pourraient être frustrés de ne pas pouvoir monter dans un ascenseur en raison des nouvelles règles de capacité réduite. Nous vous demandons donc d'être patients durant cette période d'adaptation aux nouveaux paramètres et à cette nouvelle « normale ».

Dès votre retour au travail, vous remarquerez les mesures suivantes :

- Barrières physiques [ajouter toute modification; p. ex. panneau de plexiglas au comptoir de la sécurité].
- Conformément aux directives de la Santé publique, nous avons mis en place des mesures de distanciation physique. Les zones suivantes seront touchées :
- [Préciser les emplacements; p. ex. zones extérieures, entrées de l'immeuble, ga-rages de stationnement, hall d'entrée du rez-de-chaussée, niveau du hall principal, halls d'entrée des ascenseurs (rez-de-chaussée/étages), ascenseurs, escaliers mé-caniques, cages d'escalier, toilettes, autre]. Nous apposerons des affiches dans l'immeuble afin d'appuyer ces efforts.
- En plus des mesures de distanciation sociale, des lignes directrices et des affiches seront bien visibles afin d'expliquer la bonne procédure pour se laver les mains, éternuer et tous-ser, de manière à limiter la propagation de la COVID-19.
- Protocoles en place pour les personnes handicapées ou ayant des troubles préexistants [ajouter tout nouveau processus; p. ex. le locataire doit fournir une liste des personnes ayant des besoins particuliers à la direction de l'immeuble (heures réser-vées/ascenseurs/autre)].
- Nous avons pris des dispositions particulières pour les personnes handicapées. Faites-nous part de vos commentaires si vous voudriez qu'on en fasse davantage.
- Dépistage de la COVID-19 [ajouter des précisions; p. ex. locataires, visiteurs, messagers et personnel de livraison, etc., ainsi que les mesures, p. ex. questionnaire/processus de refus d'accès/EPI/autre].
- Attentes en matière d'EPI [ajouter les attentes concernant les employés des locataires, s'il y a lieu; p. ex. port du masque et directives d'élimination]¹.

¹ Masques et des couvre-visage non médicaux : À propos – Gouvernement du Canada

Signalétique à considérer



Pourquoi cela est important : La signalétique constitue l'un des plus importants aspects pour gérer la circulation et informer les gens des mesures prises en réponse au coronavirus. Elle permet à la direction de prendre en charge certaines difficultés et situations, et de transmettre ses attentes sans être réellement sur place. Souvent, la signalétique permettra d'éviter la confusion et de réduire le stress, l'anxiété et toute autre frustration indésirable chez les personnes qui se trouvent dans votre propriété. Voici des facteurs à considérer pour vous aider à remédier à la situation :

1

Communiquer avec la direction de l'immeuble

Vous devez absolument nous informer rapidement si vous découvrez ou soupçonnez qu'un employé ou un visiteur dans notre immeuble est atteint du coronavirus ou a été en contact avec le virus. Nous avons mis en place des protocoles pour une telle éventualité, et nous respecterons toujours les directives de la Santé publique.

Veuillez également communiquer avec nous dans les cas suivants :

- Si vous prévoyez quelque chose de particulier dans votre espace loué (p. ex. des rénovations, des réunions spéciales, etc.).
- Si vous remarquez quelque chose d'inhabituel dans votre espace loué (p. ex. des dommages à la propriété, etc.).
- Si vous souhaitez poser des questions, si vous voulez nous faire part de vos inquiétudes ou si vous avez des commentaires à nous transmettre.

Vous pouvez nous joindre à :

- Coordonnées (p. ex. urgence, alarme d'incendie, dommages à la propriété, signalement de réparations prévues, entretien ou rénovations prévues).

2

Signalétique

- Affiches précisant les visites ou livraisons essentielles seulement pour les personnes qui n'ont pas voyagé à l'extérieur du pays, qui ne présentent pas de signes et qui n'ont pas été en contact avec un cas confirmé de COVID-19.
- Affiches concernant la surveillance personnelle de votre santé dans les halls et la réception (voir les ressources ci-dessous).
- Affiches sur les heures d'ouverture modifiées de l'immeuble, p. ex. heures prolongées, heures d'ouverture pour les locataires vulnérables, etc. Si vous voulez qu'un « hôte » dans votre hall d'entrée dirige les visiteurs ou donne des directives verbales, songez à placer une affiche pour préciser son rôle.

Signalétique à considérer (suite)



- Affiches comportant des dessins pour expliquer la marche à suivre pour tousser, éternuer et se laver les mains dans les espaces communs et les toilettes.
- Affiches aux stations de nettoyage autonome dans les espaces communs et directives sur la bonne utilisation et l'étiquette à respecter.
- Si le port du masque est obligatoire dans votre immeuble, placez des affiches aux entrées pour le mentionner.
- Affiches aux poubelles pour EPI comportant les directives pour une élimination appropriée.
- Décalcomanies au sol pour faciliter la distanciation physique dans les halls, les files et aux ascenseurs, par exemple « attendez ici ».
- Affiches, banderoles ou affichage électronique en alternance dans les halls pour expliquer les mesures de nettoyage/désinfection prises pour les points de contact dans l'immeuble, les protocoles généraux des systèmes de CVCA et de circulation d'air, les protocoles du personnel de l'immeuble pour assurer la sécurité des locataires, par exemple « ce que nous faisons pour garder l'immeuble propre ».
- Placez des autocollants, des affiches ou des messages électroniques à l'intérieur et à l'extérieur des ascenseurs qui précisent la capacité maximale.
- Autocollants sur le plancher et les murs concernant le temps d'attente, par exemple « 15 minutes d'attente à partir d'ici ».
- Affiches ou décalcomanies pour préciser si les cages d'escalier sont fermées ou à sens unique, et pour insister sur la distanciation physique lors de l'utilisation.
- Affiches/autocollants pour limiter l'accès aux places assises dans les espaces communs; p. ex. mention « ne pas s'asseoir » tous les deux sièges afin de favoriser la distanciation physique.
- Affiches ou autocollants pour indiquer la capacité maximale dans les espaces communs (afin de limiter les rassemblements à un nombre donné de personnes, conformément aux directives provinciales).
- Affiches pour préciser la fermeture de certaines installations ou commodités, comme les centres de conditionnement physique, restaurants, salles de conférence, supports à vélos, fontaines à eau, etc.
- Affiches ou décalcomanies pour préciser si les cages d'escalier sont fermées ou à sens unique, et pour insister sur la distanciation physique lors de l'utilisation (assurer la conformité avec le code de prévention des incendies, etc.).

Ressources

Cliquez [ici](#) pour accéder à la signalétique de BOMA Canada

Préparer votre bâtiment pour le retour au travail

Ressources Humaines

La présente section fournit des éléments d'orientation essentiels relatifs aux ressources humaines. Vous devriez lire cette partie ainsi que les autres sections du document Préparer votre bâtiment pour le retour au travail de BOMA Canada : Exploitation d'immeubles, Fournisseurs et fournitures, et Communications avec les locataires et communications internes.

Chaque situation est différente, c'est pourquoi les recommandations ci-dessous pourraient ou non s'appliquer à tous les immeubles. Elles ont plutôt pour but de vous aider à créer un plan afin de préparer votre immeuble au retour de ses occupants. Nous exhortons également tous les membres de BOMA à consulter les autorités gouvernementales pertinentes, notamment les autorités de santé publique. L'information présentée ci-dessous fournit des suggestions de pratiques et de procédures et présente des stratégies à envisager tirées des commentaires de bénévoles du secteur.

Les thèmes suivants seront abordés dans cette section :



La communication est la clé



Approche par étapes pour le retour



Gestion des bureaux



Nouvelles pratiques et politiques

Faites-nous part de votre opinion! Veuillez envoyer vos commentaires à info@bomacanada.ca et aidez-nous à assurer la pertinence et l'exactitude de ce document. Nous avons déjà des dizaines de ressources concernant le coronavirus pour vous au www.bomacanada.ca/coronavirus et nous publierons les versions à jour du présent document au même endroit.

Ressources Humaines

Remerciements

Sous-comités sur le retour au travail de BOMA Canada

Ressources Humaines

Chair: Louise Porthouse – Triovest

Gavin Clingbine – GDI Integrated Facility Services

Jon Douglas – Menkes

Benjamin Shinewald – BOMA Canada

Mike Parker – Citrus Creative

Suhaila Cappuccino – BOMA Canada

Victoria Papp – BOMA Canada

BOMA Canada regrette sincèrement toutes les omissions et les erreurs.

Avis Legal

L'information contenue dans le présent document vise seulement à fournir des renseignements généraux sur des questions présentant un intérêt pour le lecteur, qui accepte l'entière responsabilité de l'usage qu'il fait de cette information. Les renseignements dans ce document sont fournis sous entente que les auteurs et éditeurs ne sont pas mandatés pour émettre un avis ou des services professionnels juridiques, de santé publique, médicaux, fiscaux, comptables ou de toute autre forme. Par conséquent, ils ne doivent pas être utilisés comme substitut à une consultation. Bien que nous ayons tout mis en œuvre pour nous assurer que l'information contenue dans le présent document provienne de sources fiables, BOMA Canada n'est pas responsable des erreurs et omissions, ni des résultats découlant de l'utilisation de cette information. Tous les renseignements contenus ici sont fournis « tels quels », sans garantie quant à leur exhaustivité, à leur exactitude ou à leur caractère opportun, sans garantie des résultats découlant de leur utilisation, et sans garantie de toute sorte, qu'elle soit expresse ou implicite, notamment toute garantie de rendement, de qualité marchande et d'adaptation à un usage particulier. Aucun élément des présentes ne doit, dans quelque mesure que ce soit, remplacer les recherches personnelles et le bon jugement du lecteur quant à toute question technique ou commerciale. Les lois et les règlements étant en constante évolution, ils ne peuvent être interprétés qu'à la lumière de certains faits précis.

La communication est la clé



Pourquoi cela est important : N'oubliez pas que la clé, c'est de rétablir le lien avec vos employés alors que vous vous préparez à leur retour. Élaborez un plan de communication pour votre personnel afin de prévoir des communications claires et régulières pour aborder les sujets suivants :

1

Pourquoi retourner au travail?

Pour les employés qui reviennent au travail, soulignez que leur rôle nécessite une présence physique sur les lieux (facilité d'accès à l'équipement, infrastructure de données et ressources qui ne sont pas accessibles à distance), mais insistez aussi sur le fait que leur retour au travail leur permet de renouer avec leurs collègues et le monde professionnel, de profiter de cet esprit de communauté et de camaraderie (tout en demeurant à six pieds de distance), et qu'il s'agit de la première étape pour contrer l'isolement physique après plusieurs mois de confinement.

2

Pourquoi rester à la maison?

Pour ceux qui continuent de travailler à la maison, soulignez que leur présence physique n'est pas requise en raison de la nature de leur travail. Ces personnes peuvent profiter de la simplicité du travail à la maison, et contribuer dans un même temps aux efforts collectifs de lutte contre le coronavirus. Ils peuvent également demeurer chez eux pour plusieurs autres raisons, par exemple parce qu'ils ont d'autres problèmes de santé, à cause du manque de services de garde d'enfants, etc.

3

Rétroaction bidirectionnelle :

Nous ne pouvons pas présumer savoir ce que nos employés pensent et comment ils se sentent par rapport au retour sur les lieux de travail. Certains peuvent avoir hâte, alors que d'autres peuvent être nerveux. C'est donc une bonne idée de solliciter les commentaires de vos employés au moyen de sondages. Communiquez l'information que vous recevez et utilisez-la pour orienter votre plan de retour au travail. Songez à créer une capsule d'information hebdomadaire ou bimensuelle que vous enverriez dans un bulletin numérique.

Communiquez régulièrement avec vos employés afin de leur préciser que vous en êtes à la planification, que des changements seront apportés et que de nouveaux règlements seront mis en place à leur retour. Élaborez un plan de communication post-COVID-19, et insistez sur le fait que « les affaires continuent » et sur la stabilité de la situation au travail. Ayez recours à des économiseurs d'écran d'entreprise, à une signalétique numérique et à des affiches murales pour

La communication est la clé



informer les employés des plus récentes politiques et des protocoles de sécurité (p. ex., politique de ménage des bureaux pour faciliter la désinfection, limitation des contacts et promotion de la distanciation dans les espaces communs, etc.).

Les employeurs doivent être conscients qu'il est possible que certains employés aient « perdu de vue » les objectifs et la vision de l'organisation, et qu'ils soient préoccupés par la nouvelle orientation que pourrait emprunter leur entreprise à l'ère du coronavirus. Et cela s'ajoute à l'anxiété générale des gens sur l'état de l'économie, la santé de leur famille, etc. Pour contrer ce problème, vous devez réaffirmer les objectifs et la vision de votre entreprise, qu'ils soient les mêmes ou qu'ils aient été modifiés, afin que vos employés comprennent leur rôle et l'incidence qu'ils peuvent avoir sur la relance et la réussite à long terme de leur organisation. Vous pouvez communiquer vos objectifs et votre vision lors des assemblées organisées par l'équipe de direction, soit virtuellement ou en personne, selon le cas.



Approche par étapes pour le retour

Pourquoi cela est important : Chaque entreprise doit tenir compte de plusieurs éléments uniques dans sa planification pour le retour au travail. Un retour par étapes doit être fondé sur une réouverture graduelle des lieux, sur la santé et la sécurité, ainsi que sur les directives émises par les gouvernements fédéral et provinciaux. Songez à intégrer les éléments suivants dans votre plan de retour par étapes :

1

Recommandations des gouvernements :

Servez-vous des consignes de l'administration municipale et du gouvernement provincial, ainsi que des directives des autorités de santé publique. De nombreux employés veulent connaître la date du retour au travail, mais il est difficile d'en établir une avec certitude. Les grandes organisations doivent également tenir compte du fait que le retour sur les lieux de travail variera selon les provinces et les pays.

2

Plafonds d'occupation :

Puisque les travailleurs reprendront le travail à plus petite échelle d'abord, déterminez quel sera le niveau d'occupation dans vos propres bureaux, et qui seront parmi les premiers à revenir. La haute direction et les employés occupant des rôles essentiels feront probablement partie des premiers groupes que vous voulez voir revenir.

3

Transport et employés vulnérables :

Vous devez tenir compte des employés qui font partie des groupes vulnérables (comme ceux qui ont des problèmes de santé préexistants, les personnes de 65 ans et plus, les personnes soignantes, etc.). L'un des principaux facteurs de risque pour de nombreux employés sera l'achalandage dans les transports en commun. Bien sûr, nous ne pouvons toujours pas le prévoir, et il variera au fur et à mesure que la ville reprendra ses activités. Des plans d'accommodement doivent être mis en place pour ces groupes durant la reprise.

4

Suivi :

Envisagez d'instaurer des règles d'enregistrement et de suivi des employés. De nombreuses organisations mettent en place des bilans de santé quotidiens à effectuer à l'arrivée au travail, et des gestionnaires assurent la tenue d'un registre ou d'un journal afin de savoir en tout temps qui est au bureau. Ces mesures pourraient vous aider dans votre recherche de contacts en cas d'éclosion de coronavirus au sein de votre personnel.



Gestion des bureaux

Pourquoi cela est important : La gestion des espaces de bureaux et des personnes qui y travaillent sera bien différente après la pandémie. Nous devons préparer nos employés à tout un éventail de nouveaux protocoles de sécurité, et à plusieurs directives concernant la façon, l'endroit et le moment où nous pouvons travailler. Alors que nous en sommes à adapter la configuration de nos bureaux, nous devons être astucieux dans la modification de nos plans, de manière à traduire cette réouverture progressive de nos entreprises. Vous trouverez ci-dessous des éléments à considérer en ce qui concerne les plans d'étage, la densité dans les bureaux, la distanciation physique, les contrôles aux points d'accès et plus encore.

1

Plan de distanciation sociale :

la règle des six pieds (deux mètres) fait désormais partie de notre réalité, du moins pour le moment. L'instauration de limites de densité vous permettra de faciliter la distanciation sociale. Songez à apporter certains changements, par exemple une circulation à sens unique, une reconfiguration des espaces de travail à aire ouverte, une limitation du nombre de participants dans les réunions en personne, l'attribution de stations de travail permanentes ou la fin de la réservation de bureaux, et la création de nouveaux protocoles dans les espaces communs tels que les cuisines.

2

Contrôles aux points d'accès :

Dans vos propres bureaux, songez à installer des vitrines de protection en plexiglas à la réception. Si possible, désignez des points d'entrée et de sortie séparés, établissez une circulation à sens unique dans tous les bureaux, et utilisez une signalétique à tous les points d'accès. Songez à utiliser des feuilles ou un outil numérique de suivi des présences pour savoir quelles personnes étaient présentes et à quels moments, afin de pouvoir intervenir rapidement si nécessaire.

3

Hygiène dans les bureaux et aux postes de travail :

Pensez à instaurer une « politique en matière de rangement du bureau », souvent en place au gouvernement, et fournissez à vos employés suffisamment de lingettes désinfectantes et de désinfectant pour les mains.



Gestion des bureaux (suite)



4

Limitation des points de contact

- Gardez les portes ouvertes autant que possible pour limiter les contacts sur les poignées.
- Établissez un horaire des dîners de manière à réduire le nombre de personnes dans les espaces communs, ou attribuez des places afin de respecter les mesures de distanciation sociale.
- Cessez de fournir des collations communes, limitez l'accès aux grille-pain, et réglementez l'utilisation de la machine à café et du four micro-ondes. Exigez le lavage et la désinfection des mains à l'entrée des coins repas.
- Limitez l'accès aux vestiaires, aux salles de réception et aux salons.

5

Culture et étiquette :

Il est plus important que jamais que nos employés soient conscients de leurs comportements et de leurs agissements en public. Les leaders doivent montrer l'exemple. Chacun réagira à sa façon et aura son propre point de vue sur cette pandémie, mais même malgré nos divergences d'opinions, nous devons tous faire preuve de respect, de dignité et d'équité les uns envers les autres. Réfléchissez aux activités créatives et virtuelles que vous pourriez mettre en place pour promouvoir le travail d'équipe, préserver le moral des troupes et défendre la culture de l'entreprise.

6

Facteurs à considérer en matière de sécurité :

Les employeurs doivent sensibiliser les employés à la sécurité. Dites à vos employés que vous mettez à leur disposition des ressources préventives (p. ex., des masques, du désinfectant pour les mains et tout autre ÉPI). Au besoin, planifiez des séances de formation (qui peuvent se faire en ligne) sur divers sujets, comme les changements opérationnels, l'utilisation de la technologie, la santé et la sécurité, et faites-en la promotion. Offrez du soutien en matière de santé mentale et de bien-être général par l'intermédiaire du programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) ou d'un organisme gouvernemental.

7

Heures de travail :

Dans certains cas, il est possible que des heures d'arrivée et de départ soient assignées aux employés. Si possible, échelonnez les arrivées afin d'éviter les grands groupes d'employés qui se présentent au travail en même temps. Selon les besoins, les heures de départ et d'arrivée peuvent être prévues dans une plage donnée (par exemple, entre 7 h et 10 h, et entre 15 h et 18 h) afin de respecter la distanciation sociale.



Gestion des bureaux (suite)

Il est important que le personnel respecte ces heures autant que possible – ceux qui travaillent plus tard pourraient avoir l'impression de contribuer aux efforts, mais en réalité, ils compliqueraient les choses pour leurs collègues qui veulent arriver et partir en toute sécurité. Pour des raisons similaires, les employés qui seront en retard (à cause de la circulation, etc.) doivent en aviser leur représentant désigné au travail afin que celui-ci leur transmette des directives à suivre à leur arrivée. Bien sûr, dans des circonstances particulières, les employés qui doivent partir plus tôt ou rester plus tard au travail peuvent prendre des dispositions avant que des changements soient apportés à l'horaire.

8

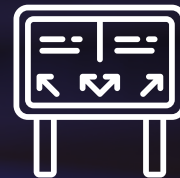
Pauses/repas :

Des heures de pause et de repas pourraient être assignées aux employés, durant lesquelles ils pourront utiliser les espaces communs désignés à condition de respecter la distanciation sociale et de se laver les mains par la suite.

La planification sera coordonnée avec les autres membres du personnel afin de s'assurer de respecter la capacité maximale de ces espaces et la distanciation sociale. Vous devriez songer à échelonner les heures de début et de fin des employés.

Tout le personnel est toujours tenu de respecter la distanciation sociale dans les toilettes, les couloirs, les escaliers, les ascenseurs, etc.

Nouvelles pratiques et politiques :



Pourquoi cela est important : Avec ce retour au travail post-pandémie, nous devons tous être proactifs, mettre à jour nos politiques de travail et en créer de nouvelles. Nous apporterons bien des changements à la façon, aux endroits et aux moments où nous travaillerons, et nous devons également nous conformer à de nouvelles directives en matière de santé et de sécurité. En mettant à jour ou en créant de nouvelles politiques et procédures, vous protégerez votre organisation et ses employés, mais vous vous assurerez également que chacun comprend ses responsabilités individuelles et collectives. Vous trouverez ci-dessous un sommaire des principales politiques qui pourraient nécessiter une mise à jour :

1

Travail à la maison

Mettez à jour vos politiques relatives au travail à la maison afin d'y intégrer les nouvelles dispositions mises en place depuis la pandémie. Par exemple, offrez-vous désormais une subvention pour l'achat de matériel de bureau pour la maison? Avez-vous mis en place des règles de disponibilité durant des plages fixes? Avez-vous des accommodements pour les employés dont les enfants ne vont plus à l'école?

2

Santé et sécurité

Passez en revue vos politiques, et portez une attention particulière aux longues périodes de travail à la maison. Assurez-vous d'offrir à vos employés tout le soutien nécessaire pour les questions d'ergonomie, d'heures de pause, d'heures de travail, etc.

3

Politiques relatives aux invités et aux visiteurs

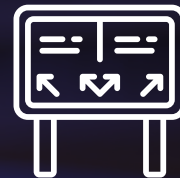
Vous pourriez mettre en place des restrictions quant aux personnes qui peuvent accéder à vos immeubles et aux circonstances où c'est possible (p. ex., les messagers à certaines heures seulement, échelonnement des réunions d'affaires, etc.). Les réunions en personne pourraient être suspendues jusqu'à la levée des directives de distanciation sociale. Il est aussi possible que les invités aient ou n'aient pas envie d'entrer dans vos bureaux.

4

Politique sur l'utilisation des jours de vacances

Les employeurs doivent déterminer de quelle façon ils géreront les vacances pour la fin de 2020, notamment pour éviter les trop nombreuses demandes pour des vacances en décembre. Dans la plupart des provinces, l'indemnité de vacances entre dans la définition des salaires, alors des

Nouvelles pratiques et politiques (suite)



réclamations pour salaires impayés peuvent être déposées contre des entreprises qui ne seraient pas en mesure de les payer. La planification des vacances incombe à l'employeur, et non pas à l'employé. Déterminez à quel moment les vacances pourront être prises en 2020, et si des reports à 2021 seront autorisés. Rappelez aux membres du personnel que même s'ils ne pourront peut-être pas voyager durant leurs vacances, ils auront quand même besoin d'en prendre pour leur bien-être personnel.

5

Bien-être mental, physique et émotionnel des employés

Nous avons tous nos propres expériences et nos propres réactions face à la pandémie de COVID-19, et plusieurs d'entre nous sont préoccupés par leur santé et celle de leurs proches. L'un des aspects les plus importants du retour au travail est la préparation mentale, physique et émotionnelle des employés.

Pour cette raison, vous devez absolument informer vos employés du soutien en matière de santé et bien-être dont ils peuvent bénéficier par l'intermédiaire de votre fournisseur du programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) et de vos fournisseurs de prestations de soins de santé. La majorité des fournisseurs de prestations disposent d'une importante médiathèque de webinaires, de balados et d'outils portant sur le bien-être. Pensez à leur offrir du soutien via des plateformes numériques et virtuelles. Vos employés pourraient même vous le demander.

Songez à ajouter une page spéciale dans votre intranet ou votre bulletin d'information afin de promouvoir la santé mentale et le bien-être, et ajoutez-y des liens vers votre PAEF, mais aussi vers des ressources pour gérer l'anxiété, des conseils pour aborder le travail à la maison, etc. Vous pouvez également intégrer quelques éléments sociaux ou communautaires tels que des liens vers des activités amusantes pour la famille, comme des visites virtuelles de musées d'art et de zoos. Si vous n'avez pas de page communautaire pour les employés, songez à utiliser des plateformes de réseaux sociaux, comme Yammer.

Vous trouverez en ligne une multitude de séances d'entraînement gratuites et de blogues sur la santé que vous pouvez publier dans l'intranet de l'entreprise dans le but de promouvoir la santé et le bien-être physiques. Si votre organisation est membre d'un centre de conditionnement physique, vous devriez vérifier s'il offre des ressources gratuites. Par exemple, Goodlife, un important fournisseur national de services de conditionnement physique, propose à ses entreprises membres un accès gratuit à sa série de programmes Les Mill, qui est habituellement offerte moyennant un coût supplémentaire.

Nouvelles pratiques et politiques (suite)



6

Leadership en temps de pandémie

Il est essentiel pour les gestionnaires de comprendre quels sont les effets de la pandémie sur la perception de la culture de l'organisation par les employés. Un leader se doit également de savoir si les employés ont l'impression que l'organisation se soucie d'eux, et de comprendre comment améliorer les choses pour le retour au travail.

Tenez compte des éléments suivants lorsque vous communiquez avec vos employés :

- Soyez sensibles et essayez de comprendre ce qu'ils vivent. En ces temps de changements et d'incertitudes, les employés réagiront différemment; certains seront effrayés, d'autres seront agités.
- Soyez sensibles aux problèmes de santé, aux besoins en matière de soins pour personnes à charge, aux soucis financiers, à la sécurité d'emploi, etc. Ces craintes sont bien réelles. Au besoin, fournissez des ressources et du soutien aux employés afin qu'ils surmontent ces difficultés. Cette aide peut s'avérer aussi importante que les changements apportés sur les lieux de travail. Communiquez avec votre représentant des ressources humaines pour obtenir des conseils.
- Dites aux employés qui ont des questions concernant l'assurance-maladie de communiquer avec leur fournisseur de prestations pour en savoir plus.

7

Reconnaissance

Toute personne, qu'elle fasse partie de la haute direction ou qu'elle en soit encore au recrutement, réagit positivement à la reconnaissance personnelle et considère qu'il s'agit de l'un des principaux éléments pour assurer la satisfaction au travail.

C'est purement et simplement le seul facteur de motivation puissant que vous pouvez offrir aux membres de votre équipe, individuellement et collectivement, pour leur montrer que vous appréciez leurs efforts durant la pandémie de COVID-19.

Nous vous encourageons fortement à reconnaître les membres de votre équipe pour les efforts suivants : (i) surpasser les attentes durant la pandémie de COVID-19, (ii) respecter les nouveaux protocoles de distanciation sociale et les mesures de santé et de sécurité, et (iii) faire preuve de diligence et trouver des façons créatives pour aider l'entreprise durant la pandémie. Soulignez le courage, le leadership et le dévouement de vos employés en cette période difficile. Souvenez-vous que certains de vos employés sont des travailleurs de première ligne qui méritent une reconnaissance particulière, même si tout le monde travaille fort pour permettre à l'entreprise de garder le cap.

Nouvelles pratiques et politiques (suite)



8

Gestion des absences

Certains membres de votre équipe pourraient être nerveux à l'idée de revenir au travail. C'est pourquoi vous pourriez faire face à une augmentation du taux d'absentéisme pour cause de maladie ou pour diverses autres raisons.

Il pourrait aussi arriver que certains employés refusent de revenir travailler. Souvent, les employés ont le droit de refuser de travailler s'ils ont des motifs raisonnables de croire qu'il existe, sur les lieux de travail, un risque pour leur santé ou leur sécurité. En général, on parle souvent ici de l'utilisation de machines ou du recours à certains processus. Par contre, en cette période sans précédent, les employés pourraient avancer que le risque d'exposition à la COVID-19 constitue un motif raisonnable. En cas de refus de travailler pour des raisons de santé et de sécurité, tout employeur est tenu de mener une enquête et de suivre les directives prévues dans les lois et règlements applicables.

Si un employé refuse de reprendre le travail à cause de circonstances personnelles qui n'ont aucun lien avec la santé et la sécurité, vous pouvez exiger les raisons du refus et traiter chaque situation au cas par cas. Les employeurs devront tenir compte des implications en ce qui concerne les droits de la personne et les congés avec protection de l'emploi, puisque dans plusieurs provinces et territoires, des lois ont été mises en place afin de protéger les employés d'enjeux découlant de la COVID-19.

Si un employé s'absente, mais que ce n'est pas en raison d'un manque de travail, vous pourriez modifier le code du relevé d'emploi pour « N – Congé ». De cette façon, vous ne serez plus tenu de respecter les paramètres de mise en disponibilité et de rappel.

Cependant, n'oubliez pas que chaque situation d'absence est unique. Pour obtenir de l'aide et des conseils sur la façon de gérer les absences au travail, communiquez avec votre représentant des ressources humaines.

9

Célébrations avec les employés

Les repas d'équipe, les anniversaires et les fêtes pour souligner des étapes importantes font partie intégrante de la culture d'une entreprise. Toutefois, il est probablement préférable d'interdire toutes les célébrations en personne jusqu'à nouvel ordre. Les équipes pourront tout de même souligner un événement important au moyen d'une carte, d'une carte-cadeau, d'un appel téléphonique, d'un appel vidéo, etc.



Nouvelles pratiques et politiques (suite)

10

Harcèlement au travail

Vous devez également veiller à ce que le respect soit toujours maintenu sur vos lieux de travail. Un employeur ne devrait jamais tolérer les mauvais traitements, les commérages et toute forme de harcèlement entre collègues, invités et visiteurs, en lien avec la COVID-19 ou pour tout autre motif.

Pour obtenir de l'aide et des conseils sur la façon de gérer des problèmes de harcèlement en lien avec la COVID-19, communiquez avec votre représentant des ressources humaines.

11

Entrevues des candidats et intégration

Si vous embauchez de nouveaux employés, consultez votre représentant des ressources humaines pour voir s'il est possible d'effectuer les entrevues par vidéoconférence. Il pourrait vous donner des conseils sur les entrevues par téléphone ou vidéo.

Tout le matériel d'intégration ainsi les processus destinés aux nouveaux employés doivent être fournis par voie électronique.

Appendice

Ressources

Ressources Générales

[Agence de la santé publique du Canada](#)

[Center for Disease Control - Coronavirus](#)

[John Hopkins Coronavirus Resource Center](#)

[OMS-Flambée de maladie à coronavirus 2019 \(COVID-19\)](#)

[Gouvernement du Canada - Maladie à coronavirus \(COVID-19\)](#)

Ressources pour le Retour au Travail

[Conseil Canadien du Commerce de Détail - Plan de relance d'un commerce de détail](#)

[Conseil Canadien du Commerce de Détail - Liste de vérification pour la relance d'un commerce de détail](#)

[Cushman and Wakefield - Recovery Readiness](#)

[OMS - Getting your workplace ready for COVID-19](#)

Exploitation d'immeuble

[Services publics et Approvisionnement Canada -Exigences minimales des réseaux de distribution d'eau -- \(COVID-19\)](#)

Ressources de l'industrie

[BOMA Canada Guide de Pandémie 2019](#)

[BOMA International](#)

[BOMA BC](#)

[REALPAC](#)

[ASHRAE](#)

[Center for Active Design](#)

Tableau des versions

Version	Date	Sections mises à jour
Version 1	Jeudi 7 mai 2020	S.O.
Version 2	Jeudi 18 juin 2020	Nouvelles sections ajoutées • Feuille de route du nettoyage • Recherche de contacts • Sécurité et protection des personnes • Ressources humaines • Tableau des ressources Section mise à jour • Ascenseurs, escaliers mécaniques et escaliers • CVCA, ventilation et filtres • Toilettes • Vérification de la température

Nous vous encourageons à nous faire parvenir vos commentaires afin que nous puissions assurer l'actualité et la pertinence des versions futures! Veuillez nous transmettre vos commentaires et vos questions à l'adresse info@bomacanada.ca.

Pour toute information supplémentaire, visitez le www.bomacanada.ca/coronavirus.

Soyez prudents et prenez soin de votre santé!

Commanditaire

