



Guide pour le plan opérationnel en réponse à la COVID-19 :

Protéger les gens du Nouveau-Brunswick, ensemble

Ce guide pratique de base vous aidera à élaborer un plan opérationnel pour votre secteur d'activités ou de services au Nouveau-Brunswick



Guide pour le plan opérationnel en réponse à la COVID-19 : Protéger les gens du Nouveau-Brunswick, ensemble

Province du Nouveau-Brunswick
C.P. 6000, Fredericton (N.-B.) E3B 5H1

www.gnb.ca

ISBN 978-1-4605-2517-3 (PDF : édition en français)

ISBN 978-1-4605-2516-6 (PDF : édition en anglais)

12730 | 2020.05

Table des matières

Comment utiliser ce guide.....	2
Étapes à suivre pour élaborer votre plan opérationnel.....	2
Étape 1 : Réfléchir à la prise de décisions.....	3
Étape 2 : Cerner les risques et les solutions.....	4
Faites face aux risques en tenant compte des mesures de santé publique suivantes	4
Étape 3 : Créer les calendriers et processus.....	8
Étape 4 : Rédiger votre plan opérationnel.....	9

Comment utiliser ce guide :

Un plan opérationnel a pour but d'aider votre entreprise ou service à mettre en œuvre les mesures de santé publique pendant la phase de rétablissement de la COVID-19 dans votre secteur d'activités ou de services au Nouveau-Brunswick.

Le présent guide vous permettra de vous familiariser avec le processus d'élaboration de votre propre *plan opérationnel relatif à la COVID-19*. Il contient des questions et des conseils qui vous guideront dans la planification de la mise en œuvre des principales mesures de santé publique énumérées ci-dessous :

- La distanciation physique
- Le nettoyage et la désinfection
- Rester à la maison si on est malade
- L'hygiène des mains et l'étiquette respiratoire
- Le port de masques en tissu en public

Ce document sert simplement à vous guider et ne décrit pas en détail des mesures visant des secteurs particuliers.

Pour obtenir un modèle détaillé de plan opérationnel qui contient également des solutions recommandées pour faire face aux principaux risques, veuillez consulter et remplir le modèle de plan opérationnel relatif dans *S'adapter à la nouvelle normalité : Alors que nous retournons travailler en toute sécurité* (ci-après appelé le « modèle »). Vous pouvez utiliser ce guide afin d'orienter votre réflexion lorsque vous remplissez ou adaptez le modèle pour créer votre propre plan opérationnel. Veuillez également consulter le « *Document d'orientation pour les mesures de santé publique d'ordre général pendant le rétablissement relatif à la COVID-19* » pour obtenir d'autres détails importants.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la COVID-19, consultez le site www.gnb.ca/coronavirus.

Étapes à suivre pour élaborer votre plan opérationnel :

1. Examinez les documents d'orientation dans le contexte de votre secteur d'activités ou de services et réfléchissez-y.
2. Déterminez les secteurs de risque liés aux mesures de santé publique et élaborer un plan d'action pour atténuer ces risques. Cela deviendra votre plan opérationnel.
3. Élaborez et rédigez votre *plan opérationnel relatif à la COVID-19* officiel.
4. Mettez votre plan opérationnel en œuvre et assurez-en le suivi.

Étape 1 : Réfléchir à la prise de décisions

Déterminez qui sont les décideurs dans votre entreprise ou service.

Identifiez les décideurs et déléguez-leur des responsabilités dès le départ, ce qui vous aidera à mettre en place un processus plus fluide. Des listes de contrôle et des calendriers pourraient faciliter cette tâche.

À faire :

- **Identifiez les décideurs.**
 - » Qui, au sein de votre entreprise ou service, est chargé de prendre les décisions?
- **Envisagez de communiquer avec des ressources utiles.**
 - » Serez-vous tenu de consulter des parties prenantes avant de prendre des décisions susceptibles d'entraîner des changements opérationnels?
 - » Devrez-vous communiquer avec une association professionnelle? Des organismes de réglementation professionnelle? Travail sécuritaire NB? Santé publique?
- **Déléguiez la responsabilité de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi de votre plan opérationnel.**
 - » Qui sera chargé de mettre en œuvre le plan opérationnel et d'en assurer le suivi? Cette tâche sera-t-elle partagée?
 - » Qui sera chargé d'élaborer le plan opérationnel? Cette tâche sera-t-elle partagée?
 - » Envisagez de désigner une personne chargée de surveiller les fournitures essentielles (par exemple, pour le nettoyage et la désinfection) et d'établir un calendrier de nettoyage et de désinfection.

Étape 2 : Cerner les risques et les solutions

À cette étape, vous devrez réfléchir à la manière dont chacune des mesures de santé publique sera appliquée et maintenue dans le contexte de votre secteur d'activités ou de services.

Prenez note de vos observations. Cette étape guidera votre plan d'action, qui servira de base à votre plan opérationnel.

Les secteurs d'activité et services au Nouveau-Brunswick sont uniques et pour chacun d'entre eux, les risques liés aux mesures de santé publique seront différents. Il est important que vous considériez tous les aspects de votre entreprise ou service du point de vue du personnel et des clients.

En fonction des risques que vous avez cernés, commencez à choisir les solutions appropriées qui réduiront les risques dans le contexte de votre entreprise ou de votre service.

Une note « demandant » simplement aux gens de respecter les mesures de santé publique ne suffira probablement pas. Faites preuve de créativité pour adapter votre entreprise ou votre service à cette « nouvelle normalité » et faites participer les membres du personnel au processus! Ce ne sera pas facile pour certaines entreprises ou certains services, mais c'est essentiel afin de protéger nos collectivités et nos proches. Vous trouverez des ressources sous forme d'affiche sur le site [Web du GNB relatif à la COVID-19](#).

À faire :

- **Considérez le contexte physique de votre entreprise ou service.**
 - » Dressez une liste de lieux particuliers (entrée, salle du personnel, zone à l'avant du magasin où les clients peuvent se rendre, espaces extérieurs où les gens peuvent se rassembler, toilettes, aires de restauration, etc.).
 - » Réfléchissez à la manière dont le personnel et les clients évoluent dans votre environnement et dont ils offrent ou reçoivent vos services.
- **Prenez note de vos conclusions et de vos observations.** Utilisez cette information pour guider votre réflexion à mesure que vous progresserez d'une étape à l'autre.
- **Pensez aux interactions personnelles qui ont lieu pendant le déroulement de vos activités :**
 - » Considérez le nombre de personnes qui interagissent dans le cadre de l'exploitation quotidienne de votre entreprise ou de votre service (personnel et clients) et la proximité physique de ces personnes.
 - » Considérez également si votre entreprise ou votre service est un lieu où il pourrait avoir des interactions avec des personnes qui courent un risque plus élevé d'être atteint de la COVID-19 (personnes âgées, immunodéprimées, souffrant de maladies chroniques).
 - » Utilisez cette information pour mieux protéger les personnes plus vulnérables à la COVID-19, mais ne faites pas de discrimination ou n'exigez pas qu'on vous communique des renseignements personnels sur la santé.

Faites face aux risques en tenant compte des mesures de santé publique suivantes :

A) Distanciation physique

Objectif : Éviter la propagation de la COVID-19 en veillant à ce que le personnel et les clients soient toujours à 2 mètres (6 pieds) de distance.

Questions pour orienter votre approche :

- Y a-t-il des endroits où le personnel ou les clients ont tendance à se rassembler dans votre établissement (lieux de rencontre, salles à manger, salons, etc.)?
- Y a-t-il des endroits où le personnel ou les clients peuvent avoir des difficultés à pratiquer la distanciation physique dans votre établissement en raison de restrictions spatiales ou de la conception structurelle de votre entreprise (petites salles/entrées, files d'attente, rangées de bureaux, allées ou couloirs, etc.)?

Des aspects de votre entreprise ou de votre service devraient-ils être modifiés pour tenir compte de la distanciation physique? Prévoyez-vous des difficultés? Réfléchissez à ce que vous pourriez faire pour améliorer votre capacité à assurer la distanciation physique. (p. ex. à l'épicerie, à la pharmacie, etc.).

- Que pouvez-vous faire pour que le personnel et les clients puissent respecter cette mesure le plus **facilement** possible?

B) Nettoyage et désinfection

Objectif : Éviter la propagation de la COVID-19 en veillant à ce que les surfaces fréquemment touchées soient désinfectées régulièrement et adéquatement.

Questions pour orienter votre approche :

- Connaissez-vous les directives de nettoyage et de désinfection? Consultez le [Document d'orientation pour les mesures de santé publique d'ordre général pendant le rétablissement relatif à la COVID-19](#) pour obtenir de plus amples renseignements.
- Le cas échéant, comment pourriez-vous modifier vos procédures de nettoyage et de désinfection pour tenir compte du risque actuel de la COVID-19?
- Comment allez-vous vous assurer que le nettoyage et la désinfection sont effectués correctement et régulièrement? Qui en sera responsable?
- Quelles sont les surfaces qui sont fréquemment touchées dans votre établissement et qui peuvent nécessiter une désinfection plus fréquente (poignées de porte, barres de chariots, comptoirs, toilettes, matériel de caisse, poignées de chariots, téléphones, ordinateurs, véhicules, etc.)?
- Que pouvez-vous faire pour que le personnel puisse respecter ces mesures le plus **facilement** possible?

C) Hygiène des mains et étiquette respiratoire

Objectif : Éviter la propagation de la COVID-19 en favorisant et en permettant le lavage des mains et une étiquette respiratoire appropriés et réguliers pour les clients et le personnel.

Questions pour orienter votre approche :

- Connaissez-vous les procédures de lavage des mains et d'étiquette respiratoire? Consultez le [Document d'orientation pour les mesures de santé publique d'ordre général pendant le rétablissement relatif à la COVID-19](#) pour obtenir de plus amples renseignements.
- Pensez à votre établissement – Avez-vous les fournitures nécessaires pour permettre le **lavage des mains et l'hygiène respiratoire** (eau courante, savon, serviettes en papier, poubelles, désinfectant pour les mains contenant au moins 60 % d'alcool, mouchoirs)?
 - » Pouvez-vous fournir du désinfectant pour les mains (60 % d'alcool minimum) dans les endroits où il serait salubre de se laver les mains fréquemment, mais où il est difficile de le faire (caisses à la sortie, lieux de travail à l'extérieur, etc.)?

- Où allez-vous placer des affiches sur le lavage des mains et l'étiquette respiratoire dans votre établissement? Envisagez de diriger le personnel et les clients vers des postes de lavage des mains.
- Que pouvez-vous faire pour que le personnel et les clients puissent respecter cette mesure le plus **facilement** possible?

D) Rester à la maison lorsque vous êtes malade

Objectif : Éviter la propagation de la COVID-19 en veillant à ce que le personnel reste à la maison lorsqu'il est malade et en encourageant les clients à faire de même.

Questions pour orienter votre approche :

- Avez-vous une politique sur les congés de maladie qui permet aux membres du personnel de rester à la maison lorsqu'ils sont malades (leur offrez-vous des congés de maladie et les encouragez-vous à les utiliser lorsqu'ils sont malades)?
 - » Que pouvez-vous faire pour que le personnel puisse respecter cette mesure le plus **facilement** possible?
- Communiquerez-vous avec les membres du personnel qui ne travaillent pas parce qu'ils sont malades?
 - » Pensez à la façon dont vous favoriserez leur retour au travail en toute sécurité.
- Pensez-vous que la culture et le système en place dans le milieu de travail permettent aux membres du personnel de se sentir à l'aise de rester chez eux lorsqu'ils sont malades?
- Dans la mesure du possible, comment pouvez-vous intégrer un dépistage actif des employés au début d'un quart de travail pour surveiller les symptômes de la COVID-19?
 - » Consulter le *Document d'orientation pour les mesures de santé publique d'ordre général pendant le rétablissement relatif à la COVID-19* pour obtenir de plus amples renseignements
- Dans votre entreprise ou votre service, où pouvez-vous placer des affiches sur la COVID-19 et sur ses symptômes afin d'encourager le personnel et les clients à se soumettre à un dépistage passif (autodépistage)?

E) Masques en tissu à porter en public (pour les organisations des secteurs autres que les soins de santé)

Objectif : Éviter la propagation de la COVID-19 en se tenant au courant des recommandations sur les masques en tissu à porter en public.

Questions pour orienter votre approche :

- Des lignes directrices exigeant l'utilisation de masques sont-elles déjà en vigueur au sein de votre entreprise ou de votre service?
- Avez-vous vérifié si de nouvelles mesures ont été annoncées relativement à la COVID-19?
- Connaissez-vous les recommandations en vigueur sur le port de masques en tissu en public?
- Demandez-vous si, dans votre établissement, il ne serait pas nécessaire d'aller au-delà des recommandations en vigueur sur le port de masques en tissu en public afin de répondre le mieux possible aux mesures de santé publique? (Par exemple, lorsque la distanciation physique pose des difficultés.)

Questions d'orientation à prendre en considération pour la planification des mesures :

- Avez-vous suffisamment réfléchi aux éventuelles répercussions des mesures de santé publique sur différents secteurs de votre entreprise ou de votre service pour commencer à définir des actions utiles et des solutions pour réduire les risques?
- Après avoir passé en revue tous les risques que vous avez cernés, pouvez-vous penser à des idées et à des façons d'en aborder certains, la plupart ou la totalité? Comment combleriez-vous les lacunes éventuelles?
- Imaginez que vous vous déplacez dans votre entreprise ou votre service en adoptant le point de vue du personnel et des clients (le cas échéant). Vous vous trouvez face aux risques que vous avez relevés précédemment. Pouvez-vous penser à des changements qui permettraient de réduire les risques? Réfléchissez et prenez note des mesures que vous comptez prendre. Certains changements peuvent être étonnamment faciles à mettre en place; commencez par de petites choses, puis attaquez-vous graduellement aux grands défis.
- Votre entreprise ou votre service devra-t-il faire face à des défis importants afin de respecter les mesures de santé publique? Par exemple :
 - » Votre entreprise connaît-elle des périodes de pointe où sa clientèle est plus nombreuse sur place?
 - » Votre local est-il trop petit pour que les exigences de distanciation physique puissent être respectées?
 - » Est-il difficile de respecter les mesures de santé publique en raison de la nature de votre clientèle (par exemple, les enfants)?
 - Comment, dans la mesure du possible, allez-vous surmonter ces défis? Comment allez-vous gérer les répercussions sur l'entreprise ou le service?
 - » Serez-vous en mesure de continuer à exploiter une entreprise viable?
 - » Une aide supplémentaire est-elle offerte pour votre entreprise ou service?

Pour plus de renseignements, vous pouvez communiquer avec :

Ligne des navigateurs d'affaires du Nouveau-Brunswick

Numéro : 1-833-799-7966

Courriel : nav@navnb.ca

Site Web : Lignes directrices sur la COVID-19 à l'intention des entreprises

À faire :

À ce stade, vous avez :

- Identifié la personne détenant le pouvoir décisionnel pour votre entreprise ou service
- Déterminé et documenté les risques au sein de votre entreprise ou service concernant la sécurité du personnel et des clients;
- Déterminé les actions à accomplir pour respecter les mesures de santé publique et examiné les répercussions qu'elles peuvent avoir sur le fonctionnement de votre entreprise ou service.

Maintenant, vous pouvez aborder les éléments suivants :

- Déterminer les mesures à prendre pour faire face aux risques définis.

- Mettre un plan en œuvre qui vous permettra d'exécuter ces mesures. Déterminer le moment où vous allez appliquer ces mesures et la façon dont vous allez le faire.
- Communiquer ce plan aux parties concernées (par exemple, le personnel, les clients le cas échéant) afin de gérer et de préparer les attentes et de bien faire comprendre l'importance de ces mesures pour la santé publique.
- Prévoir les formations, engagements ou communications qui peuvent être nécessaires pour mettre en œuvre et maintenir votre plan opérationnel. N'oubliez pas de faire participer le personnel au processus.

Étape 3 : Créer les calendriers et processus

Envisagez de créer des calendriers et des processus pour assurer la mise en œuvre et le suivi continu de votre plan.

Questions d'orientation à prendre en considération :

- Êtes-vous en mesure de créer une liste de contrôle pour vérifier quotidiennement que votre plan est en place et fonctionne?
- Êtes-vous en mesure de mener à bien les solutions mises en avant pour réduire les risques?
- Élaborer une liste de contrôle et un calendrier pour le nettoyage et la désinfection, ou adapter une liste ou un calendrier existant, vous permettrait-il de poursuivre vos efforts visant à respecter les mesures de santé publique dans votre milieu de travail?
- Quelles autres listes de contrôle en matière d'approvisionnement, d'inventaire ou de processus pourraient être utiles?

À faire :

Les listes de contrôle et les calendriers peuvent vous permettre d'assurer le suivi de vos fournitures essentielles et de désigner à l'avance celles dont la quantité pourrait être insuffisante.

Facilitez-vous la tâche et augmentez les chances que cela se produise en déléguant les responsabilités dès le départ. N'oubliez pas de travailler en équipe et de garder le moral!

Étape 4 : Rédiger votre plan opérationnel

À ce stade du processus, vous avez cerné les risques et planifié la manière dont vous allez respecter les mesures de santé publique pendant la pandémie de COVID-19 - bravo!

Veillez consulter le document de *Travail sécuritaire NB Adopter la nouvelle normalité alors que nous retournons tous au travail en toute sécurité : Directives pour la réouverture des lieux de travail au Nouveau-Brunswick dans un environnement COVID-19* pour l'élaboration d'un plan opérationnel pour le milieu de travail (modèle).

Questions d'orientation à prendre en considération :

- Avez-vous passé le modèle en revue? L'avez-vous rempli ou adapté à vos besoins? N'oubliez pas de vous en servir comme point de départ pour votre plan opérationnel et n'hésitez pas à ajouter d'autres détails pour orienter vos processus et les adapter au contexte de votre secteur d'activité ou de services. Consultez le modèle en ce qui concerne les éléments essentiels à prendre en compte.
- Où allez-vous conserver des copies de votre plan opérationnel afin que le personnel puisse facilement s'y reporter? Il sera alors disponible également pour d'éventuelles vérifications ponctuelles si nécessaire.
- Quelle date de révision fixerez-vous pour revoir le plan opérationnel afin de vérifier son bon fonctionnement et prévoir des ajouts? Allez-vous rendre votre plan opérationnel public pour que d'autres entreprises ou services qui évoluent dans un domaine similaire puissent bénéficier des leçons tirées de votre excellent travail? Cela peut aussi permettre de gagner la confiance des clients.

À faire :

N'oubliez pas que conformément au plan de réouverture graduelle du Nouveau-Brunswick, les entreprises et les services qui reprennent leurs activités doivent avoir un plan opérationnel. Votre plan n'a pas besoin d'être très compliqué.

Il doit comprendre au moins les éléments ci-dessous pour assurer du mieux possible la sécurité des membres de la collectivité (y compris votre personnel et vos clients) :

- Définition et documentation des risques uniques et des solutions, dont les suivants :
 - ✓ Effectuer un dépistage actif des membres du personnel et leur permettre de rester à la maison lorsqu'ils sont malades;
 - ✓ Faciliter la distanciation physique;
 - ✓ Faciliter l'hygiène des mains et étiquette respiratoire;
 - ✓ Veiller à la désinfection et au nettoyage quotidien et adéquat des surfaces fréquemment touchées;
 - ✓ Suivre les directives concernant les masques en tissu à porter en public;
 - ✓ Offrir des mesures de protection supplémentaires pour le personnel, s'il y a lieu, selon l'évaluation des risques (p. ex. : barrières en plexiglas);
 - ✓ Communiquer les mesures de santé publique concernant la COVID-19 au personnel et au public;
 - ✓ Intégrer des conseils et des mesures d'imputabilité et de surveillance au plan.
 - ✓ Fournir des copies des calendriers ou des listes de contrôle pour appuyer le plan.