

COVID-19

GÉRER L'URGENCE... POUR FREINER LA CRISE !

Réflexions, conseils et actions en SST



DE NOUS... À VOUS !

Chers dirigeants, gestionnaires, coordonnateurs en SST, responsables RH, directeurs, superviseurs et différents partenaires...

Nous vivons tous une période difficile. Du jamais vu depuis la création du Centre patronal SST. C'est précisément dans ces moments difficiles que la solidarité entre les gardiens des valeurs en SST, dont nous faisons tous partie, devient si précieuse.

Au cours des derniers jours, plusieurs de nos membres ont communiqué avec nous, soit par courriel, soit par téléphone. Merci pour votre confiance. Nos formations en séance publique et en entreprise sont actuellement suspendues, mais nos webinaires se poursuivent, et nous serons au rendez-vous lorsque cette tragédie sera terminée. Et nous en sortirons grands.

En attendant, nous sommes conscients que vous êtes bombardés de communications, courriels, webinaires, actualités d'heure en heure, et la situation change constamment.

Les professionnels du Centre se sont donc réunis à distance. Chaque conseiller avait une réflexion, un conseil, un message, un outil à vous transmettre. Chaque conseiller a voulu communiquer à sa façon avec vous, d'où le présent document, qui représente une œuvre collective.

Parce que « trop d'information tue l'information », nous avons voulu être sélectifs et aller droit au but. Nous avons donc privilégié une approche pratique et succincte.

Tant dans nos formations touchant le volet prévention que dans celles concernant le volet juridique, nous avons de nombreuses fois insisté sur l'importance de la notion de « diligence raisonnable » en santé et sécurité du travail. Afin de vous aider à honorer les trois devoirs qui composent la diligence raisonnable, nous avons conçu un tableau avec des suggestions d'actions concrètes pour chacun d'eux, soit les devoirs de prévoyance, d'efficacité et d'autorité.

Ce document n'a pas la prétention d'être complet, mais nous avons bon espoir que l'information qu'il renferme vous sera utile et nécessaire dans vos actions. Car la vie continue, et ce, malgré l'urgence et la crise que nous vivons.

Nous vous invitons à nous transmettre vos commentaires, questions et suggestions : COVID-19@centrepatronalsst.qc.ca.

L'équipe du Centre patronal SST – Formation et expertise

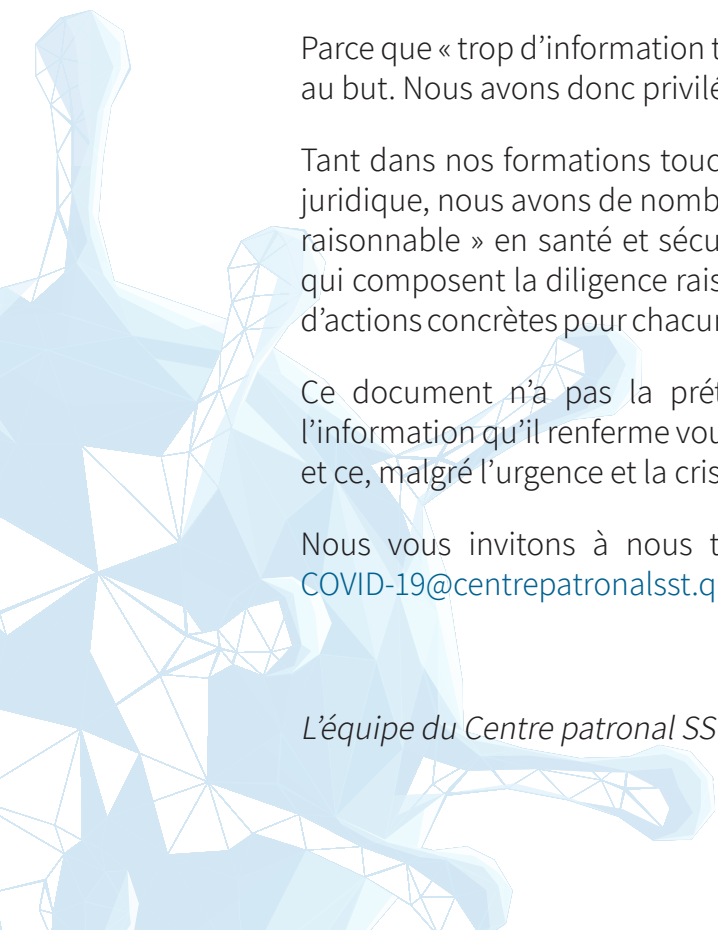
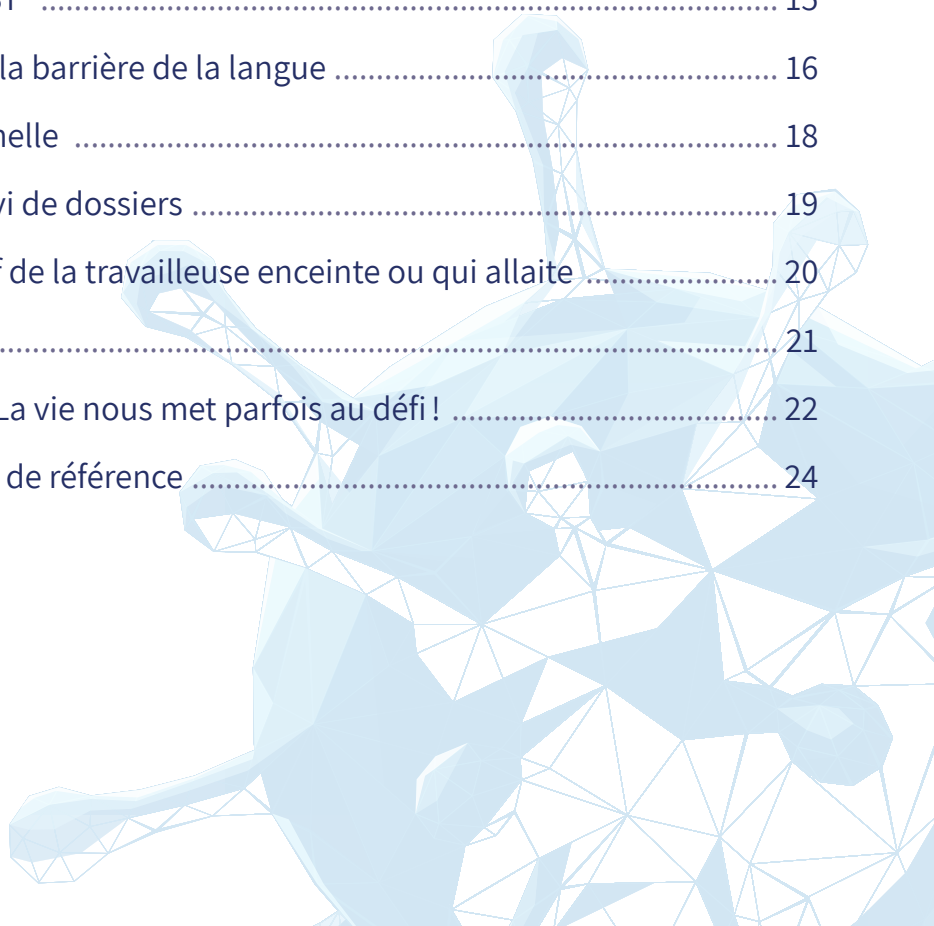


TABLE DES MATIÈRES

Une saine culture en santé et sécurité du travail : de la théorie à la pratique!	1
Démontrer votre leadership!	2
Dirigeants, gestionnaires, superviseurs... ne négligez surtout pas vos trois devoirs légaux!	3
Auto-évaluation COVID-19 : l'obligation de diligence raisonnable dans un contexte de pandémie	5
Éléments à considérer pour la rédaction de votre politique de prévention des maladies infectieuses	10
Communiquer efficacement en situation délicate	11
Le vivre-ensemble en période de crise	12
12 conseils de base pour les superviseurs en contexte de pandémie	14
Les gardiens des valeurs en SST	15
Les travailleurs immigrants et la barrière de la langue	16
COVID-19 et lésion professionnelle	18
COVID-19 : financement et suivi de dossiers	19
COVID-19 et le retrait préventif de la travailleuse enceinte ou qui allaite	20
Le droit de refus	21
Des a priori sur le télétravail? La vie nous met parfois au défi!	22
Les collaborateurs de cet outil de référence	24



UNE Saine CULTURE EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL : DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE !

Toutes les entreprises ont leur propre culture organisationnelle. Les meilleures sont généralement celles où l'être humain occupe une place importante dans l'organisation.

En cette période de crise et de pandémie, l'histoire sera témoin du niveau de qualité de votre culture organisationnelle.

En se basant sur la définition proposée par le Centre patronal SST, nous relevons quatre éléments essentiels définissant la culture organisationnelle, soit :

1. LES VALEURS

Une valeur est une conviction ou une croyance durable. La culture est un ensemble de valeurs collectives. Lorsqu'on sait que les personnes les plus vulnérables sont plus susceptibles de subir les conséquences de ce virus, qui se transmet à un rythme alarmant, la solidarité humaine revêt toute son importance.

Si la santé et sécurité du travail fait réellement partie de vos valeurs, l'entreprise fera preuve de leadership pour mobiliser son personnel et elle mettra en œuvre tous les moyens nécessaires pour protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs.

Votre entreprise doit placer au second rang les enjeux de productivité et de clientèles.

2. LES GARDIENS DES VALEURS

Ce sont les gens dans l'entreprise qui veillent à préserver les valeurs définies. Ce sont d'abord les membres de la direction générale, les gestionnaires, les superviseurs, le service des ressources humaines (et de santé et mieux-être) et les membres de votre comité SST.

De nombreux conseils fournis dans les articles de ce document vous aideront à réaliser votre rôle de « gardiens des valeurs ». Vos employés doivent sentir que leur santé et leur sécurité comptent réellement à vos yeux.

3. LES RITES ET RITUELS

Ce sont des activités routinières qui doivent être respectées pour assurer la sécurité du personnel. Enrayer la propagation de ce virus par des habitudes très bien ancrées sera l'un des plus grands défis que vous aurez à relever.

Implantez des habitudes « inhabituelles » telles que : se laver constamment les mains, garder, dans la mesure du possible, une distance minimale de deux mètres, se couvrir avec son bras lorsque l'on tousse, se saluer à distance, tenir des réunions éclair en respectant les distances minimales d'un mètre entre les participants, etc.

4. L'IMPUTABILITÉ DE TOUS : DES CADRES SUPÉRIEURS AUX EMPLOYÉS

Tous doivent être imputables de leurs actions et... omissions. En fait, rappelons que ces aspects font partie des exigences en matière de diligence raisonnable, soit l'exercice du devoir d'autorité.



Pour rendre dynamique votre culture en santé et sécurité du travail, vous trouverez dans cet outil de référence une série de conseils et un tableau qui résume les actions qui démontreront vos plus belles qualités de leader en santé et sécurité du travail.

N'oubliez pas que lorsque cette pandémie sera terminée, vos employés reviendront au travail... et se souviendront de vos actions et interventions.

DÉMONTRER VOTRE LEADERSHIP !

C'est dans un contexte de turbulences qu'il est important de manifester un leadership fort qui influence, qui motive et qui guide l'équipe afin qu'elle puisse maintenir sa cohésion et concrétiser sa raison d'être. Nous observons actuellement nos intervenants politiques et la population s'attend à ce que ceux-ci démontrent un leadership rassurant et mobilisateur. Le respect, l'écoute et la transparence des communications sont autant d'éléments qui permettront de conclure qu'ils sont en maîtrise et qu'ils manifestent du souci pour la population.

En tant que gestionnaire, vous devez démontrer ce leadership auprès de vos employés, en les rassurant et en manifestant clairement que vous vous préoccupez de leur bien-être, et en déployant les efforts nécessaires envers chacun, et pour le bien de tous. Quelle image voulez-vous projeter ? Il ne faut surtout pas oublier que la pandémie sera un jour chose du passé, mais que votre image, elle, restera gravée dans la mémoire de vos employés.

VOICI QUELQUES ÉLÉMENTS À RETENIR :

- Demeurez positif et donnez clairement l'orientation souhaitée (ex. : maintenir tous les emplois en réduisant les heures, aménager le travail pour le rendre sécuritaire pour tous).
- Soyez transparent avec les employés, donnez des informations justes même si elles ne sont pas faciles à dire ou à entendre (ex. : mises à pied temporaires, travail partagé, utilisation des banques de vacances, etc.).
- Utilisez des sources d'information fiables et crédibles. Évitez les rumeurs, les potins ou les mythes, mais optez plutôt pour des sites tels [Santé Canada](#) et le [ministère de la Santé et des Services sociaux](#).
- Conservez votre crédibilité en tout temps en donnant l'exemple et en maintenant un dialogue rassurant auprès de votre équipe.
- Utilisez le leadership d'autres membres de l'équipe pour renforcer votre message et rejoindre ceux qui demandent un suivi particulier (ex. : nouveaux employés et travailleurs issus de l'immigration).
- Identifiez les ambassadeurs pouvant influencer positivement les autres membres, qu'ils soient de la direction ou des travailleurs. Les jeunes, les plus vieux et les immigrants ont souvent besoin d'un leader représentatif pour les convaincre de changer un comportement ; ce sont vos gardiens des valeurs.
- N'oubliez pas d'encadrer vos gestionnaires quant à votre politique de télétravail. Établissez le qui et le comment et reportez-vous à une politique approuvée par la direction.
- Enfin, développez un sentiment d'appartenance au groupe qui permettra aux membres de se soutenir et de faire face à la situation critique.



DIRIGEANTS, GESTIONNAIRES, SUPERVISEURS... NE NÉGLIGEZ SURTOUT PAS VOS TROIS DEVOIRS LÉGAUX!

Nota bene : ce texte est complété par un tableau qui propose une série d'actions concrètes en matière de diligence raisonnable, selon les fonctions que vous occupez au sein de votre organisation. Nous avons « personnalisé » les actions pour les arrimer à un contexte de pandémie. Évidemment, nous vous invitons à les adapter à la situation de votre organisation.

L'EMPLOYEUR PEUT-IL ÊTRE POURSUIVI ?

Nous vivons une crise mondiale provoquée par un virus qui n'est pas issu du monde du travail. Toutefois, un environnement de travail où il y a un risque important de contagion engendré par des lacunes quant aux conditions, mesures ou méthodes de travail pourrait non seulement justifier un avis de correction d'un inspecteur de la CNESST et, dans certaines circonstances, la suspension des activités, mais aussi aboutir à des amendes (art. 236, 237, LSST).

Les gestionnaires et superviseurs qui ont déjà reçu la formation sur la *Loi C-21*, offerte par le Centre patronal SST sous l'appellation [Code criminel du Canada et lois en SST : obligation de diligence raisonnable](#), se posent possiblement la question suivante : pourrait-on être poursuivi au criminel ?

De grâce, ne dramatisons pas. Vous en avez déjà assez sur les épaules comme ça, non ? Et décortiquer cette question n'est absolument pas le but du présent article.

Toutefois, ne doutez pas que les manquements aux obligations de l'employeur prévues à l'article 51 de la *Loi sur la santé et sécurité du travail* pourraient, dans le contexte d'une pandémie, avoir des conséquences très sérieuses sur la santé d'un travailleur et pourraient, le cas échéant, justifier des sanctions pénales. Nous vous rappelons qu'en vertu de cet article, « l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique de son travailleur ».

Nous ne pouvons également pas passer sous silence l'article 217.1 du *Code criminel du Canada* qui stipule « qu'il incombe à quiconque dirige l'accomplissement d'un travail ou l'exécution d'une tâche ou est habilité à le faire **de prendre les mesures voulues pour éviter qu'il n'en résulte de blessure corporelle pour autrui** » [les caractères gras ont été ajoutés].

Ce qui nous amène à la notion de diligence raisonnable et, surtout, à **vos trois devoirs légaux**, dont le respect démontre votre diligence raisonnable.

RAPPEL : QU'EST-CE LA DILIGENCE RAISONNABLE ?

À la suite d'une accusation pénale en SST, un employeur peut notamment se défendre en ayant recours à la notion de diligence raisonnable. Pour faire valoir une telle défense, l'employeur doit démontrer que l'infraction qui lui est reprochée a été faite « à son insu, sans son consentement, et malgré les dispositions prises pour en prévenir sa commission » (art. 239, LSST).

Les tribunaux ont déjà défini la diligence raisonnable en fonction des trois devoirs suivants :

Le devoir de prévoyance, dans le contexte de cette pandémie, s'analysera sûrement en fonction de l'élaboration de mesures préventives concrètes, jumelées à des directives claires et appropriées transmises aux travailleurs par des moyens de communication efficaces. Ces directives devront être connues et comprises des travailleurs, appliquées de façon uniforme, accompagnées de mesures de contrôle et de supervision adéquates.

Le devoir d'efficacité consistera, concrètement, à démontrer tout le suivi effectué sur le terrain afin de s'assurer de la mise en place de mesures efficaces et concrètes visant à éliminer ou, dans le cas de cette pandémie, à contrôler les risques pour la santé de vos travailleurs. Il est donc important de mettre en place des procédures de travail et de vous assurer du suivi rigoureux de vos superviseurs. Dans le cadre de cette pandémie, il sera nécessaire d'adapter ces procédures en fonction des recommandations ou directives gouvernementales.

Quant au devoir d'autorité, il devra s'exercer avec fermeté dans les cas de non-respect des procédures établies en raison de la pandémie qui, rappelons-le, visent à assurer la santé et la sécurité des travailleurs.

Afin de découvrir des actions qui pourraient être menées par différentes personnes, selon leur rôle au sein de votre organisation, consultez le tableau qui suit.



AUTO-ÉVALUATION COVID-19

L'OBLIGATION DE DILIGENCE RAISONNABLE DANS UN CONTEXTE DE PANDÉMIE

DIRECTION GÉNÉRALE ET SES MEMBRES (haute direction, cadres supérieurs et cadres intermédiaires)				
DEVOIR		OUI	NON	À AMÉLIORER
PRÉVOYANCE	La direction générale s'informe-t-elle des enjeux juridiques en matière de santé et sécurité du travail et des responsabilités légales de l'organisation ?	☐	☐	☐
	Face aux enjeux en matière de santé et sécurité du travail, la direction générale s'est-elle entendue pour afficher une déclaration d'entreprise sous forme de politique SST ?	☐	☐	☐
	Malgré la crise, la direction générale fait-elle preuve d'un leadership qui inspire confiance au sein de l'organisation ?	☐	☐	☐
	Les préoccupations humaines sont-elles apparentes dans ses prises de décisions, ses discours, ses écrits et ses autres communications ?	☐	☐	☐
	La santé et la sécurité du travail est-elle intégrée dans le plan de gestion, les réunions et les préoccupations ?	☐	☐	☐
	Les rôles et responsabilités découlant des enjeux SST sont-ils décrits clairement pour chaque membre de l'équipe de direction ? Les attentes à leur égard sont-elles claires ?	☐	☐	☐
	Le personnel de supervision a-t-il reçu la formation nécessaire afin d'assumer efficacement ses responsabilités en matière sanitaire en ce qui a trait aux méthodes de travail, à l'environnement, aux règles de distanciation physique et aux contenus des politiques établies ?	☐	☐	☐
	Est-ce que dans ses prises de décisions et dans ses politiques, la direction applique la notion d'intégration des valeurs en SST à l'ensemble de l'échelle organisationnelle ?	☐	☐	☐
	Avez-vous déterminé les risques pour vos processus : quelles lignes de production doit-on maintenir et lesquelles peut-on suspendre ?	☐	☐	☐
	Avez-vous identifié clairement les emplois essentiels et avez-vous établi un plan de contingence pour remplacer les effectifs au besoin ?	☐	☐	☐
Les politiques dictent-elles une démarche claire quant aux décisions spécifiques et concrètes, notamment par rapport aux points suivants : ● Déclaration obligatoire pour contagion possible après un voyage ou un contact avec une personne infectée ● Mesures obligatoires de prévention au quotidien ● Sanctions prévues en cas de non-respect ● Restrictions de voyage ● Règles claires en matière d'accès à l'entreprise ● Politiques d'accès et de maintien de contrats avec les entrepreneurs et les fournisseurs ● Rappel des conditions d'exercice d'un droit de refus, etc. ● Télétravail (le cas échéant, maintien en emploi de certains postes critiques)	☐	☐	☐	

DIRECTION GÉNÉRALE ET SES MEMBRES
(haute direction, cadres supérieurs et cadres intermédiaires)

DEVOIR		OUI	NON	À AMÉLIORER
PRÉVOYANCE	Un budget global ou par unité a-t-il été prévu afin d'implanter des mesures sanitaires et de gestion ?	☐	☐	☐
	Dans ses réflexions et ses prises de décisions, la direction privilégie-t-elle le maintien des postes et profite-t-elle de ce moment pour réfléchir à de nouveaux projets (ex. : services et/ou production), tout en consultant les personnes-clés de l'organisation ? Note : cet élément est directement lié à une préoccupation en SST, soit de minimiser les surcharges de travail en période normale et ainsi gérer le stress du personnel.	☐	☐	☐
	En ce temps de crise, les orientations et les décisions sont-elles compatibles avec les valeurs humaines que l'organisation a toujours promues dans ses discours (politiques, réunions, rencontres, etc.) ?	☐	☐	☐
	Dans ses réflexions, la direction garde-t-elle à l'esprit qu'un jour cette crise prendra fin et qu'un jugement sera porté sur la façon dont l'employeur aura mené ses actions, et ce, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre ?	☐	☐	☐
EFFICACITÉ	Un suivi rigoureux est-il réalisé par un membre de la direction désigné comme porte-parole auprès des différents acteurs de l'organisation ? - Le supérieur des superviseurs, afin de connaître les conséquences de cette pandémie sur le terrain. - Les superviseurs de terrain, afin de connaître les obstacles ou les besoins opérationnels.	☐	☐	☐
	Des suivis et comptes-rendus écrits succincts (prises de notes) sont-ils demandés aux superviseurs ?	☐	☐	☐
	Des enquêtes sont-elles exigées sur des incidents liés à des conditions ou à des comportements risqués ou dangereux, incluant la mise en place de mesures correctives ?	☐	☐	☐
	Un suivi des actions concrètes réalisées sur le terrain et une vérification de l'aide requise pour l'équipe de supervision sont-ils effectués ?	☐	☐	☐
	Un système informatique adéquat est-il disponible pour tenir des réunions à distance ?	☐	☐	☐
AUTORITÉ	Faites-vous preuve de leadership, tout en portant attention à l'état d'esprit de vos subalternes en cette période de stress et privilégiez-vous l'approche « une main de fer dans un gant de velours » ?	☐	☐	☐
	Rendez-vous imputable votre personnel, tant pour les actions positives que celles à améliorer ?	☐	☐	☐

RESSOURCES HUMAINES, SERVICE DE SANTÉ, SERVICE DE SANTÉ MIEUX-ÊTRE

DEVOIR	Ce service devrait avoir un rôle d'une importance capitale pour conseiller la direction générale et appuyer les différents services de l'organisation.	OUI	NON	À AMÉLIORER
PRÉVOYANCE	Avez-vous donné de l'information et de la formation aux membres de votre comité SST ou aux autres personnes-clés sur l'origine des maladies infectieuses et leur contrôle?	☐	☐	☐
	Avez-vous conçu un manuel ou un guide pratique à l'intention des différents membres de votre organisation, de la haute direction aux employés; et, plus spécifiquement, adressé aux directeurs et superviseurs, notamment dans les sphères suivantes : ● Politiques en matière de pandémie; notamment celles énumérées dans la section Direction générale ● Outils : liste de contrôle simple pour l'ensemble des superviseurs ● Procédure claire en cas de droit de refus ● Politique claire en matière sanitaire pour la sous-traitance et les contrats de service ● Politique quant au télétravail ● Procédure de restriction d'accès	☐	☐	☐
	Avez-vous créé un comité SST - pandémie, s'il n'en existait pas déjà un?	☐	☐	☐
	Avez-vous mis en place un système de communication à distance avec votre comité SST afin d'implanter un plan de mesures préventives pour les pandémies et d'avoir un son de cloche du terrain?	☐	☐	☐
	Communiquez-vous avec différents services afin d'évaluer les besoins en équipement sanitaire : nettoyant antiseptique, masques, gants, vêtements de protection, etc.?	☐	☐	☐
	Avez-vous un système pour suivre et surveiller les alertes d'organismes crédibles tels que l'Agence de santé publique du Canada, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, la CNESST et l'Organisation mondiale de la santé?	☐	☐	☐
	Avez-vous consulté les différents services afin de connaître les besoins en matière de ressources humaines essentielles et les ressources humaines disponibles?	☐	☐	☐
	Si vous avez muté des travailleurs à des postes qui leur sont peu familiers, avez-vous évalué les besoins de formation SST afin qu'ils puissent effectuer leurs tâches de façon sécuritaire?	☐	☐	☐
	Avez-vous instauré les procédures appropriées et la formation nécessaire pour assurer le maintien des services essentiels dans un contexte d'absentéisme élevé?	☐	☐	☐
	Avez-vous évalué les conséquences d'une pandémie (modérée ou sévère) sur vos gens et vos processus?	☐	☐	☐

RESSOURCES HUMAINES, SERVICE DE SANTÉ, SERVICE DE SANTÉ MIEUX-ÊTRE

DEVOIR	Ce service devrait avoir un rôle d'une importance capitale pour conseiller la direction générale et appuyer les différents services de l'organisation.	OUI	NON	À AMÉLIORER
EFFICACITÉ	Faites-vous le suivi des absences au travail ?	☐	☐	☐
	Communiquez-vous régulièrement avec les superviseurs afin de vous assurer qu'ils effectuent à leur tour le suivi auprès des travailleurs : lavage des mains, nettoyage des postes, port des masques, etc. ?	☐	☐	☐
	Faites-vous un suivi des différents besoins ?	☐	☐	☐
	Faites-vous des mises à jour de l'information quant à la progression de la situation de pandémie destinées à la population et aux travailleurs ?	☐	☐	☐
	Faites-vous un suivi des réclamations à la CNESST, notamment des retraits préventifs de la travailleuse enceinte ?	☐	☐	☐
	Vous assurez-vous du respect des valeurs en SST au sein des différents échelons ?	☐	☐	☐
AUTORITÉ	Faites-vous preuve de fermeté dans l'exercice de votre rôle-conseil et demandez-vous l'appui de la direction générale en cas de non-collaboration ?	☐	☐	☐
	Vous assurez-vous d'appliquer la procédure de sanctions disciplinaires si les règles en matière de SST ne sont pas respectées dans le contexte de pandémie ?	☐	☐	☐

SUPERVISEURS

DEVOIR		OUI	NON	À AMÉLIORER
PRÉVOYANCE	Respectez-vous les directives et orientations de la direction et des ressources humaines ?	☐	☐	☐
	Placez-vous au second rang les enjeux de productivité et de clientèles ?	☐	☐	☐
	Affirmez-vous clairement aux employés que vous tenez à eux, que la solidarité est primordiale et que vous avez besoin de leur appui et de leur collaboration afin d'appliquer rigoureusement les consignes et les règles de santé et sécurité ?	☐	☐	☐
	Informez-vous vos employés au fur et à mesure de l'évolution du virus et de ses répercussions sur l'organisation ?	☐	☐	☐
	Informez-vous votre direction de la réalité sur le terrain, en vous en tenant aux FAITS ?	☐	☐	☐
	Facilitez-vous l'accès à tout ce qui permet de désinfecter : stations de lavage de mains, produits désinfectants, etc. ?	☐	☐	☐
	Insistez-vous sur le lavage des mains avant les pauses et les repas ?	☐	☐	☐
	Apposez-vous les affiches, indications de détour par les salles de bain, etc. ?	☐	☐	☐
	Prenez soin de vous, soyez à l'écoute de vous-même. Si cela est trop difficile, faites-vous aider par vos personnes-ressources et par votre PAE.	☐	☐	☐
EFFICACITÉ	Faites-vous régulièrement le suivi sur le terrain afin de vous assurer du respect des méthodes de travail sanitaires ?	☐	☐	☐
	Faites-vous des réunions éclair (en gardant une distance de deux mètres, dans la mesure du possible) afin de rappeler les règles sanitaires et de partager vos observations du terrain ?	☐	☐	☐
	Notez-vous de manière succincte sur une liste de contrôle ou, à la limite, dans un calepin, les dates et les heures de vos visites et vos observations ?	☐	☐	☐
	Évaluez-vous régulièrement la situation sur le terrain ? Combien d'employés peuvent effectuer leur travail à partir de la maison ?	☐	☐	☐
	Rassurez-vous les personnes les plus sensibles de votre équipe et pratiquez-vous l'écoute active ?	☐	☐	☐
	Faites-vous régulièrement des mises à jour la situation à votre direction qui, à son tour, fera de même avec votre service de santé et mieux-être ou, en l'absence d'un tel service, avec votre service des ressources humaines ?	☐	☐	☐
AUTORITÉ	Faites-vous preuve de leadership : « une main de fer dans un gant de velours » ?	☐	☐	☐
	Intervenez lorsque vous voyez des gestes tels que « ne pas éternuer dans son coude », « ne pas se laver les mains », etc.	☐	☐	☐
	Exercez-vous votre devoir d'autorité face aux travailleurs qui prennent à la légère les consignes de sécurité (faire clairement comprendre qu'il n'y a aucune place à la nonchalance ou à la non-observation des consignes) ?	☐	☐	☐
	Appliquez-vous les mesures de sanctions disciplinaires si le comportement du travailleur ne vous donne pas le choix ? (Toujours demander conseil à votre supérieur et/ou au service des ressources humaines.)	☐	☐	☐

ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER POUR LA RÉDACTION DE VOTRE POLITIQUE DE PRÉVENTION DES MALADIES INFECTIEUSES

Bien qu'il n'existe aucune obligation légale pour une entreprise de produire ou d'afficher une politique de prévention des maladies infectieuses (telle la COVID-19), cela est tout à fait pertinent et respectueux du devoir de prévoyance. Un tel message rappelle l'engagement formel de l'employeur à assurer la présence de mécanismes de prévention et à veiller à leur application. Aussi, une telle politique guide la démarche globale de l'employeur vers des actions spécifiques et concrètes. Enfin, pour être efficace, elle doit être adaptée à l'envergure du milieu de travail et respectée par l'ensemble des niveaux hiérarchiques : tous doivent y adhérer !

Voici les cinq principaux éléments à considérer lors de la rédaction d'une politique de prévention des maladies infectieuses.

1. OBJECTIFS

Cette section de la politique présente les intentions, l'orientation globale et la ligne de conduite de l'employeur à l'égard de la prévention des maladies infectieuses. En quelque sorte, il s'agit de l'engagement de l'employeur à mettre en place différents mécanismes servant à réduire le risque de contagion au sein du milieu de travail.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette section définit la portée de la politique. On y indique les personnes visées : employés à temps plein ou à temps partiel, occasionnels, contractuels, permanents, temporaires, sous-traitants et fournisseurs, etc.

3. CADRE JURIDIQUE

Cette section rappelle les obligations légales de l'employeur en lien avec le sujet de la politique. Dans le présent cas, il serait pertinent d'indiquer que l'article 51 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* oblige l'employeur à prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et à assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur.

4. MESURES DE PRÉVENTION

Évidemment, la politique doit présenter les mesures de prévention mises en place par l'employeur. On doit s'attendre à ce que cette partie soit adaptée à la réalité du milieu de travail.

5. LES ATTENTES : RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Après avoir énuméré les mesures de prévention, la prochaine partie de la politique doit clairement véhiculer un message de « rigueur ». On y indiquera que l'employeur s'attend à ce que toutes les personnes visées par la politique respectent son contenu. Les représentants de l'employeur devront eux-mêmes s'y soumettre et voir à ce que les équipes de travail fassent de même.



Une politique de prévention des maladies infectieuses – comme toute autre politique adoptée par l'employeur – constitue l'engagement de l'organisation à mettre en place des mécanismes de prévention et de contrôle. Démontrez une fois de plus votre proactivité, rédigez votre politique dans un vocabulaire clair et précis, et diffusez efficacement votre message de prévention des maladies infectieuses !

Vous n'avez pas encore une telle politique ? Il n'est jamais trop tard pour bien faire.

COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN SITUATION DÉLICATE

Comment composer avec un employé qui affiche un comportement non sécuritaire par rapport à la COVID-19

Pendant cette période de pandémie, prenons l'exemple d'un employé qui revient de l'étranger. Qu'est-il recommandé de faire s'il mentionne ne pas avoir de symptômes qui s'apparentent à ceux ressentis en cas de COVID-19?

Vous devez lui expliquer deux choses :

- Qu'il ne peut rester sur les lieux de travail.
- Qu'il doit volontairement s'isoler chez lui en raison de son retour récent au pays.

Voici quelques étapes afin de vous rappeler certaines règles de communication efficaces.

COMPOSER AVEC UN EMPLOYÉ QUI A UN COMPORTEMENT NON SÉCURITAIRE PAR RAPPORT À LA COVID-19

Étapes pour communiquer efficacement en situation délicate

1. Assurer une approche calme, non menaçante, qui encourage la personne à collaborer :
Si le comportement fait réagir, le gestionnaire doit d'abord se calmer, parler au « je », amener les faits et évoquer sa réaction personnelle.
2. Vérifiez ce qui explique le comportement non sécuritaire et soyez à l'écoute :
« Bonjour Jean-Marc. Je constate que tu es au travail alors que tu reviens de l'étranger. C'est inquiétant. Pourquoi n'es-tu pas chez toi ? »

L'employé a peur de ne pas être payé ?

Lui expliquer comment il sera pris en charge, car ceci pourra contribuer à le rassurer, et ce, même si la situation n'est pas parfaite. Pour vous guider afin de trouver une entente, consultez l'outil [questions-réponses préparé par la CNESST, l'annonce du Gouvernement du Québec](#) et [celle du Gouvernement du Canada](#) au sujet de l'aide pour les personnes ne pouvant bénéficier de l'assurance-emploi.

L'employé a peur du niveau de difficulté des règles à suivre ?

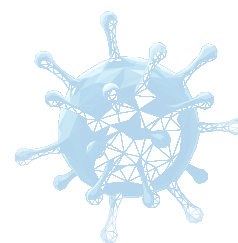
Il n'est pas facile de vivre seul ou sous le même toit que nos proches, en forte proximité, avec plusieurs [règles d'hygiène à suivre](#). Il faut cependant l'encourager à le faire pour le bien de tous. Ces règles, bien expliquées, préparent la personne afin qu'elle se sente moins seule devant une épreuve difficile à surmonter.

3. Discuter avec l'employé des conséquences sur sa santé et son intégrité physique, et celles des autres, si le comportement non sécuritaire est maintenu. Faites-lui comprendre que chacun doit contribuer aux efforts!
4. Travailler avec l'employé pour convenir d'une solution basée sur les causes qui sont ressorties.
5. Si le problème persiste, exercer votre devoir d'autorité.

LE VIVRE-ENSEMBLE EN PÉRIODE DE CRISE

La nécessité de prendre des mesures de protection pour soi et pour les autres est un incontournable. Mais, dans la situation actuelle, ces mesures doivent être accrues et contribuer à mieux faire face à un danger qui nous est méconnu. Simultanément, de nombreuses organisations doivent poursuivre leurs activités, et ce, pour de multiples raisons, telles que : assurer la santé et la sécurité des personnes, la disponibilité des biens ou des services essentiels, poursuivre l'approvisionnement d'entreprises toujours en activité, garantir la reprise d'activités lors du rétablissement des opérations, etc. Ainsi, voici quelques suggestions pour faciliter et aider le vivre-ensemble durant cette période.

- Assurer l'accès à tout ce qui permet de se laver les mains (station de lavage, produits désinfectants, etc.).
- Afficher des incitatifs au lavage des mains (ex. : affiche de détour par les salles de bains avant les pauses et les repas).
- Désinfection des pupitres et tableaux de contrôle des équipements et machines à la fin de chaque quart de travail.
- Nettoyage au début de chaque quart de travail de tous les bureaux (pupitres, téléphones, claviers d'ordinateur, appareils de communication, *walkies-talkies*, poignées de porte et de classeurs, etc.).
- Nettoyage quotidien des fontaines et désinfection des installations sanitaires (toilettes, lavabos, urinoirs et douches); ne pas oublier les équipements de protection individuels pour les employés responsables de ces tâches. Favoriser l'utilisation d'essuie-mains en papier plutôt que de séchoirs.
- Réaménager l'espace cafétéria afin de maintenir une distance minimale de deux mètres, dans la mesure du possible, entre les convives (ex. : retirer une chaise sur deux). Désinfecter après les pauses et repas.
- Éviter les cohues autour des réfrigérateurs en installant un couloir d'accès (délimiter avec un ruban ou un cordon) et en respectant la distance minimale.
- Décaler les temps de pause et de repas afin que tous les employés ne soient pas à la cafétéria en même temps.
- Laisser un temps de pause entre les quarts de travail pour diminuer les contacts entre les employés.
- Éviter les concertations impromptues (ex. : discussion près d'un équipement à la suite d'un brio ou d'une panne); assurez-vous de maintenir une distance minimale d'un mètre entre collègues, ou rendez-vous dans une pièce suffisamment grande pour permettre le respect de cette distance minimale.
- Revoir les tâches ou parties de tâche qui requièrent du travail en équipe (deux ou plus) afin de maintenir la distance minimale. Mobiliser les employés devant effectuer ces tâches dans la recherche de solutions.
- Privilégier l'utilisation de vaisselle en carton pour les repas, les boissons et autres, à moins d'être en mesure d'utiliser un lave-vaisselle.
- Prévoir des poubelles vouées aux papiers-mouchoirs. S'assurer que les poubelles de toutes sortes soient vidées à la fin de chaque quart de travail, et au besoin.



- Élaborer une procédure indiquant comment agir avec un employé symptomatique (fièvre, toux, difficulté respiratoire) au travail. Communiquer et diffuser cette procédure.
- S'il vous faut absolument fixer une réunion, utilisez une pièce assez grande pour respecter les limites minimales de distanciation et réduire le temps de rencontre. Rappeler aux participants l'importance du lavage des mains avant et après la rencontre.
- Désinfecter les salles de réunion avant ou après utilisation (tables, bras de chaise, téléphones et autres appareils de communication, crédences, matériel audio, ordinateurs, etc.).
- Installer une boîte à suggestions et demander à l'ensemble du personnel de communiquer des idées pour améliorer la protection et l'hygiène. Cette boîte devrait être dépouillée quotidiennement pour donner suite aux suggestions des employés le plus rapidement possible. Rappeler à la personne responsable, l'importance du lavage des mains après le dépouillement.

Une fois mises en place, ces mesures doivent être diffusées à l'ensemble de votre personnel, et faire l'objet de rappels réguliers.



12 CONSEILS DE BASE POUR LES SUPERVISEURS EN CONTEXTE DE PANDÉMIE

En contexte de pandémie, il est primordial de rassurer notre atout le plus important : nos employés. Il faut atténuer cet esprit de panique et renforcer nos liens de confiance en communiquant fréquemment avec eux. Les représentants les mieux placés pour le faire sont vos superviseurs, parce qu'ils sont près des employés et que ceux-ci leur font déjà confiance.

Nous vous invitons ici à lire et à faire connaître à vos superviseurs nos 12 conseils de base en contexte de pandémie. Faites-leur lire ces quelques conseils qui s'adressent à eux mais, avant tout, soutenez-les ! Ils auront besoin d'être bien outillés pour faire ce travail, d'être bien informés et de sentir qu'ils peuvent compter sur vous. Alors voici nos 12 conseils.

PANDÉMIE : CONSEILS POUR LES SUPERVISEURS

1. Toujours se rappeler que l'on doit agir en lien avec la direction et le service des ressources humaines.
2. Priorisez les gens. Placez au second rang les enjeux de productivité et de clientèles. Vos gens doivent sentir que ce sont eux qui comptent.
3. Diffusez le plus tôt possible les nouvelles informations. N'attendez pas, car les gens s'inquiètent rapidement, surtout s'ils voient le personnel de direction se réunir et qu'il ne se passe rien dans les heures ou, pire encore, les jours qui suivent. Notez aussi que les gens sont informés par les médias. Ils vont comparer leur situation à celles d'autres entreprises. Le pire serait de passer pour être à la remorque des autres en matière de communication et de mesures prises. Cela va les insécuriser.
4. Informez à la hauteur des indications données par votre direction, sans les outrepasser; il faut s'en tenir aux faits.
5. Lorsque l'on informe, il faut le faire de façon lucide, être ferme, et terminer en rassurant les gens et en leur disant que si nous faisons ce que nous préconisons, nous allons nous en sortir. Mais tous doivent savoir que les comportements attendus sont essentiels.
6. Facilitez l'accès à tout ce qui permet de désinfecter : station de lavage des mains, produits désinfectants, etc. Insistez sur le lavage des mains avant les pauses et les repas (apposer des affiches, indications de détour par les salles de bain, etc.).
7. Évaluez la situation. Combien, parmi vos employés, peuvent effectuer leur travail à partir de la maison ? Informez ensuite les ressources humaines afin qu'ils prennent les décisions en conséquence.
8. Montrez l'exemple par de petits gestes : se laver très souvent les mains, éternuer dans son coude, se tenir loin des gens, etc.
9. Malheureusement, certaines personnes pourront prendre à la légère vos mesures de sécurité. Vous devez alors accomplir votre devoir d'autorité pour assurer la santé et la sécurité de tous. Bien entendu, les gens doivent connaître vos règles et les conséquences qui s'y rattachent. Vous les aurez préalablement informés.
10. Reportez-vous fréquemment au service de santé et sécurité de votre entreprise et à la direction, et assurez-vous d'être constamment sur la même ligne; les choses changent très rapidement.
11. L'aspect humain est très important. Certains de vos employés peuvent vivre de l'anxiété. Rassurez ces personnes. Votre porte doit être ouverte. N'hésitez pas à les référer à votre programme d'aide aux employés (PAE), le cas échéant.
12. Surtout, prenez soin de vous et soyez à l'écoute de vous-même. Si vous trouvez cela trop difficile, faites-vous aider par vos personnes-ressources et par votre PAE.

LES GARDIENS DES VALEURS EN SST

Votre entreprise possède certainement des valeurs organisationnelles, qui vous guident dans votre gestion quotidienne, et qui rendent chaque entreprise unique. Dans la turbulence actuelle, il faut se tourner vers ces valeurs et recentrer le message sur celles qui s'appliquent le mieux à la présente réalité.

COMMENT Y ARRIVER ?

En sollicitant l'aide de vos gardiens des valeurs !

QUELLES SONT LES VALEURS QUI ONT COURS DANS VOTRE ENTREPRISE ?

En voici quelques exemples potentiels :

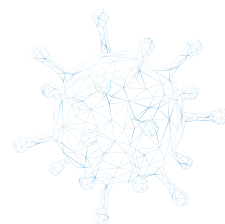
- › Respect
- › Persévérance
- › Entraide
- › Travail d'équipe
- › Appartenance
- › Communication
- › Courage
- › Famille

Les gardiens des valeurs partagent les valeurs de l'entreprise qui forgent chez eux une seconde nature. Ils sont aussi vos alliés. Les gardiens des valeurs, ce sont la haute direction (dirigeants), la direction (directeur d'usine ou général ou chef de service), ceux qui sont les supérieurs immédiats des superviseurs, les superviseurs, le service des ressources humaines, les coordonnateurs SST, les membres du CSS et les ambassadeurs SST (employés pour qui la SST est une valeur).

Leurs rôles varient en fonction de leurs responsabilités. Ainsi, la haute direction donne les orientations stratégiques et appréhende le futur en regard des activités, des orientations et de l'évolution de la situation. La direction doit être le défenseur de la SST parce qu'elle doit appuyer et *coacher* les gestionnaires et les superviseurs, traduire les orientations en directives et voir au respect des règles. Le superviseur s'assure que l'équipement, les outils et les méthodes de travail sont sécuritaires, applique les directives SST, instaure des mesures correctives, etc. Le service des ressources humaines, quant à lui, joue un rôle important dans l'adaptation, la diffusion et la mise en place des ressources et des outils mis à la disponibilité des employés. Le coordonnateur SST facilite le lien entre les parties et l'accessibilité à l'information en SST, soutient les superviseurs et instaure les activités. Les membres du CSS encouragent les bons gestes et font des rappels cordiaux et de la rétroaction auprès des employés sur les problématiques soulevées.

Les gardiens des valeurs donnent l'exemple en tout temps et posent aussi des gestes importants de bienveillance, d'information, d'encouragement et de reconnaissance envers les contributions et les succès, même petits. Voici quelques gestes à valeur ajoutée pour les gardiens :

- Être visible sur le plancher et communiquer avec les employés.
- Transparence dans les messages et les actions.
- Être à l'écoute.
- Communiquer au fur et à mesure de l'évolution de la situation.
- Rétroagir rapidement aux changements de situation, aux problèmes rencontrés et aux suggestions faites.





LES TRAVAILLEURS IMMIGRANTS ET LA BARRIÈRE DE LA LANGUE

Les travailleurs immigrants, particulièrement ceux qui sont arrivés récemment, peuvent être moins en mesure de saisir les consignes à l'égard du virus de la COVID-19 en raison de la barrière linguistique et sont ainsi plus vulnérables.

COMMENT LES PROTÉGER?

Voici quelques pistes d'intervention profitables auprès des travailleurs immigrants.

Ils doivent être sensibilisés quant aux risques que représente la pandémie de la COVID-19 et être renseignés plus spécifiquement sur :

- Les symptômes;
- Les procédures à suivre en cas de symptômes.
- Les consignes en lien avec l'isolement volontaire.
- Les consignes et les mesures d'hygiène et de prévention (au travail et en public).
- Les nouvelles procédures mises en place par l'entreprise pour s'adapter aux nouvelles réalités qu'entraîne cette crise.

Afin de faciliter et de s'assurer de la bonne compréhension de l'information, il est fortement recommandé de :

- Traduire l'information dans la langue d'origine et l'adapter aux besoins particuliers et aux styles d'apprentissage des travailleurs étrangers.
- Utiliser divers formats : visuels, auditifs, pratiques, etc. :
 - Application à télécharger : traduction avec reconnaissance vocale (téléphone intelligent ou tablette).
 - Application à télécharger pour traduire instantanément le texte figurant dans une image (téléphone intelligent ou tablette).

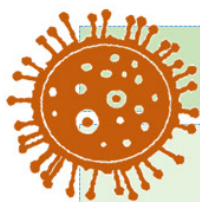
Désigner un ou plusieurs travailleurs ayant de solides compétences linguistiques comme délégués pour :

- Transmettre l'information dans la langue d'origine.
- Aider (sur une base volontaire) les travailleurs immigrants en dehors des heures normales de travail pour communiquer par téléphone, si nécessaire, avec les services de santé (en présence de symptômes).
- Éclaircir des doutes portant sur la pandémie.
- Les rassurer quant à leurs conditions d'emploi, selon l'entreprise et les mesures gouvernementales.

Instaurer un numéro de téléphone permettant de recevoir l'information nécessaire dans la langue d'origine afin d'obtenir réponses aux questionnements.

AFFICHAGE

Des mesures de prévention peuvent être rappelées à l'aide d'affiches. Dans le cas où une entreprise emploie des travailleurs immigrants, il apparaît pertinent et efficace que les messages indiqués sur ces affiches soient dans la langue des travailleurs afin de franchir la barrière linguistique. À ce titre, voici un exemple d'affiche présentant des symptômes et des mesures de prévention associés à la COVID-19 en langue espagnole.



CORONAVIRUS COVID-19

Principales síntomas



Tos



Dificultad para respirar



Fiebre

¿Cómo prevenirlo?



Lave sus manos frecuentemente con agua y jabón



Desinfecte con frecuencia sus manos con alcohol



Evite tocar sus ojos, nariz y boca



Evite el contacto con otras personas



Use un pañuelo o el ángulo del codo para toser o estornudar



Guarde al menos 1 metro de distancia

COVID-19 ET LÉSION PROFESSIONNELLE

Les travailleurs ayant contracté le virus de la COVID-19 au travail pourraient avoir droit aux prestations et aux services habituels offerts par la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP).

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ POUR UNE RÉCLAMATION

1^{ER} CRITÈRE D'ADMISSIBILITÉ

- Une « **maladie professionnelle** » est une maladie contractée par le fait ou à l'occasion du travail et qui est caractéristique de celui-ci ou reliée directement aux risques particuliers qu'il entraîne.
- Selon la LATMP, le travailleur doit consulter un médecin qui posera le diagnostic et remettra une attestation médicale.
- Le travailleur qui présente les symptômes du virus de la COVID-19 doit suivre [les consignes actuelles du Gouvernement du Québec](#).

2^E CRITÈRE D'ADMISSIBILITÉ

- Le travailleur doit aviser son employeur et remplir la Réclamation du travailleur, qu'il fera parvenir à la [CNESST](#).
- La déclaration devra démontrer **de façon prépondérante qu'il a été en contact avec le virus par le fait ou à l'occasion de son travail**.

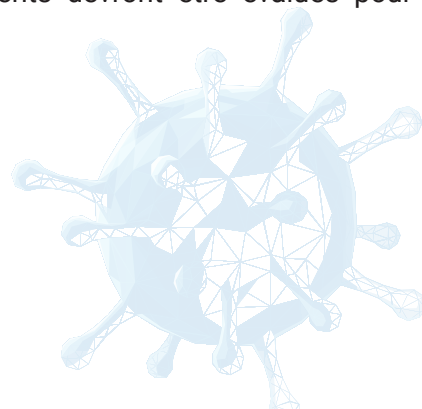
MARCHE À SUIVRE

- Évidemment, en tant qu'employeur, vous devez enquêter.
- Si effectivement le deuxième critère est retenu, vous n'avez qu'à corroborer la version du travailleur. Cela facilitera le travail de la CNESST.
- Si ce n'est pas le cas ou s'il y a un doute, inscrivez les faits au verso de l'Avis de l'employeur et demande de remboursement.
- La CNESST tiendra compte des particularités inhérentes à chaque demande.
- Pour la suite des choses, rien ne change dans vos obligations en tant qu'employeur concernant la démarche de versement des indemnités de remplacement du revenu (IRR).

PETITS CONSEILS

En plus d'appliquer les mesures de prévention sur le virus de la COVID-19, il serait bon que le service des ressources humaines rappelle et communique les procédures de réclamation prévues dans l'entreprise pour toute situation d'absence au travail.

Les cas de lésion professionnelle de la CNESST, les absences en vertu des normes du travail, l'assurance invalidité de courte ou de longue durée, l'assurance-emploi maladie, la banque de congés maladie, les dispositions prévues en vertu d'une convention collective ou autres accommodements devront être évalués pour faire face à la situation actuelle.



COVID-19 : FINANCEMENT ET SUIVI DE DOSSIERS

La CNESST a publié des mesures exceptionnelles d'assouplissement pour les employeurs et les travailleurs dans le contexte de la COVID-19. Elle entend se montrer flexible envers les clientèles et sera tolérante quant au respect des délais pour accomplir une obligation dans un délai imparti par la loi. Cette mesure ne vise cependant pas les obligations en matière de respect des règles de santé et sécurité du travail, qui doivent continuer de s'appliquer, particulièrement dans le contexte actuel.

ALLÈGEMENTS À CONSIDÉRER

Voici les allègements à considérer selon votre fonction SST dans l'entreprise :



GESTIONNAIRES DES DOSSIERS D'ACCIDENT

1. Les employeurs (gestionnaires des dossiers) sont invités à utiliser prioritairement les services en ligne de la CNESST pour toute demande de réclamation et pour toute demande en lien avec votre dossier d'employeur en matière de santé et sécurité du travail.
2. Il n'y aura aucune pénalité pour les travailleurs qui ne pourraient se présenter à leurs traitements (suivi médical, physiothérapie, etc.). La CNESST prend en compte les recommandations des ordres et des associations professionnelles.
3. Le remboursement est autorisé pour les traitements médicaux et la réadaptation effectués à distance, par téléphone ou en ligne, par exemple.

ADMINISTRATEURS, RESPONSABLES DU FINANCEMENT CNESST, COORDONNATEURS SST

1. Les employeurs ont jusqu'au 31 août 2020 pour effectuer le paiement de leur état de compte lié à la cotisation à la CNESST. Aucune pénalité ni aucun intérêt ne seront exigés pendant cette période.
2. Le délai pour transmettre la déclaration des salaires 2019 est prolongé. Les employeurs ont jusqu'au 1^{er} juin 2020 pour ce faire.
3. Il y aura tolérance dans les délais pour le dépôt de plaintes, pour la transmission des documents nécessaires à une enquête, par exemple.
4. La signification des constats d'infraction pour des infractions aux lois que la CNESST fait appliquer est limitée pour permettre à la CNESST d'agir en cas de situation grave, notamment dans les cas d'accident grave ou mortel.
5. Les exécutions de jugement sont suspendues, limitées aux cas de force majeure ou interrompues.

La transmission de mises en demeure est suspendue ou limitée aux cas de force majeure.

Le dépôt des certificats de défaut de paiement est suspendu ou limité aux cas de force majeure.

Enfin, mentionnons que les services d'admissibilité des lésions professionnelles, de paiement d'indemnités de remplacement du revenu et de remboursement de frais sont maintenus et priorités.

COVID-19 ET LE RETRAIT PRÉVENTIF DE LA TRAVAILLEUSE ENCEINTE OU QUI ALLAITE

La CNESST a publié des mesures d'assouplissement pour les employeurs et les travailleurs dans le contexte de la COVID-19 (2020-03-20).

La procédure de traitement du programme [Pour une maternité sans danger](#) est allégée pour en faciliter l'accès et protéger la santé de la travailleuse enceinte et celle de son enfant à naître ou allaité. Une travailleuse enceinte ou qui allaite peut cesser de travailler avant même de consulter son médecin dans le cas où le danger de la COVID-19 est présent, et sous certaines conditions.

LA TRAVAILLEUSE PEUT CESSER DE TRAVAILLER AVANT MÊME DE CONSULTER SON MÉDECIN

Elle doit informer son employeur des raisons justifiant son retrait immédiat du travail (COVID-19). Celui-ci reconnaît les dangers présents au poste de travail de la travailleuse et lui confirme une affectation à des tâches qui ne comportent pas de danger ou un retrait préventif.

Le danger (COVID-19) doit être présent dans le milieu de travail. La travailleuse doit :

- Consulter son médecin le plus rapidement possible.
- Obtenir le certificat visant le retrait préventif.
- Remettre le certificat à son employeur.

Si la travailleuse est admissible au programme [Pour une maternité sans danger](#) et qu'elle est en retrait préventif, le droit à l'indemnité de remplacement du revenu pourrait être rétroactif. Advenant le refus de la demande, la travailleuse n'a pas droit à l'indemnité de remplacement du revenu.

DOMAINE DE LA SANTÉ

Dans le contexte actuel de propagation de la COVID-19, la CNESST a également apporté des allègements dans le traitement des demandes de retrait préventif pour les travailleuses enceintes du **milieu de la santé**. Deux situations sont possibles :

1. Les travailleuses enceintes **qui ont déjà obtenu un Certificat de retrait préventif et qui exercent l'une des tâches énoncées à la section 5 du document *Recommandations intérimaires sur les mesures de prévention en milieux de travail pour les travailleuses enceintes ou qui allaitent* de l'Institut national de santé publique (INSPQ)** :
 - a) Peuvent être retirées du travail immédiatement.
 - b) Et n'ont pas besoin d'obtenir un nouveau Certificat visant le retrait préventif ou une nouvelle étude de poste.
2. Pour les **nouvelles demandes de retrait préventif** et lorsque la travailleuse n'est pas **en mesure de consulter son médecin** afin d'obtenir un Certificat de retrait préventif et une étude de poste, une **infirmière** devra confirmer :
 - a) Que la travailleuse est enceinte.
 - b) Qu'elle est apte à travailler.

Pour cette dernière situation, à défaut d'avoir obtenu la consultation auprès de la Direction de la santé publique pour obtenir une étude de poste, l'employeur doit présenter un document qui confirme que la travailleuse enceinte du milieu de la santé effectue l'une des tâches énoncées à la section 5 du document mentionné précédemment.

À la réception de ces deux documents (Certificat de retrait préventif et confirmation de l'exercice d'un poste visé), la CNESST pourra procéder au traitement de la demande de retrait préventif.

Source : CNESST

LE DROIT DE REFUS

La crise de la COVID-19 est un événement sans précédent qui soulève de nombreuses interrogations sur le plan légal. Le droit de refus est l'un des sujets qui alimentent le plus les questions. Il est primordial de comprendre les critères qui permettent à un employé d'exercer son droit de refus et de connaître les cas d'exception. L'objet de cette capsule est de vous guider dans l'exercice potentiel du droit de refus par certains de vos employés.

EN PRINCIPE...

Selon l'article 12 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST), l'employé peut exercer un droit de refus lorsqu'il a des motifs raisonnables (les mêmes que ceux d'une personne normale placée dans les mêmes circonstances) de croire que :

- L'exécution du travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique.
- L'exécution du travail peut exposer une autre personne à un danger semblable.

CAS D'EXCEPTION

L'article 13 de la LSST nous informe également que l'employé ne peut exercer un droit de refus lorsque :

- Cela met en danger un autre employé.
- Les conditions d'exécution sont normales dans ce genre de travail.

SANCTIONS DISCIPLINAIRES

Un employeur est justifié d'imposer des sanctions disciplinaires à un employé qui exerce abusivement un droit de refus de travailler. L'évaluation du caractère abusif du droit de refus se fait en fonction du critère de la personne normale placée dans les mêmes circonstances (art. 30-31, LSST).

RECOMMANDATION

En ce qui a trait à la crise de la COVID-19, l'adage « mieux vaut prévenir que guérir » s'applique. Nous recommandons à l'employeur d'adopter des mesures préventives afin de mieux gérer la crise.

L'employeur devrait également élaborer un plan de communication efficace et transparent vis-à-vis ses employés et être vigilant avec sa clientèle vulnérable. Il faut insister sur le fait que les obligations de prévention sont partagées entre l'employeur et ses employés. Les deux parties doivent porter une attention particulière à l'hygiène et à la distanciation sociale. Il faut privilégier le télétravail, lorsque possible.

Pour conclure, il est important que l'employeur demeure flexible à l'endroit de ses employés car, faut-il le répéter, la crise de la COVID-19 est un événement exceptionnel pour lequel la ligne de conduite se clarifie quotidiennement.



DES A PRIORI SUR LE TÉLÉTRAVAIL ? LA VIE NOUS MET PARFOIS AU DÉFI !

PARTIE 1 : CONSEILS QUANT À LA GESTION DE VOTRE ÉQUIPE

En juin 2019, nous avons organisé une activité d'une journée portant sur le télétravail. Lors de cette activité, certains employeurs nous ont avoué être réticents à l'idée d'autoriser le télétravail. D'autres, en revanche, étaient tout simplement enchantés par cette pratique.

Pour les gestionnaires qui font face à un défi qu'ils ne recherchaient pas nécessairement, voici quelques conseils qui les aideront certainement.

1. Élaborer une politique sur le télétravail.
2. Établir des procédures de télétravail.
3. Déterminer des objectifs précis pour chaque employé ou chaque équipe.
4. Indiquer les attentes en matière de résultats et d'échéancier.
5. Avoir des indicateurs d'évaluation.
6. Faire un suivi des avancements, communiquer régulièrement.
7. Donner de la rétroaction à l'employé sur sa performance.
8. Communiquer fréquemment :
 - a) Communication individuelle
 - b) Réunions d'équipe : information et motivation
9. Soyez disponible et souple.
10. Demander une disponibilité dans les heures normales de travail.
11. Ne pas exiger plus de travail qu'en temps normal.
12. Faites confiance à vos employés et tenez compte de la situation exceptionnelle actuellement vécue (ex. : présence des enfants à la maison).
13. Bien connaître les technologies qui seront utilisées.
14. Établir les priorités.
15. Assurez-vous que les employés ont toutes les informations et les accès nécessaires pour accomplir leur travail.
16. Assurez-vous de bien outiller vos employés.

PARTIE 2 : PROTÉGEZ-VOUS CONTRE CES MALFAITEURS QUI PROFITENT DE LA SITUATION !

Le télétravail semble faire le bonheur des internautes malfaisants (pirates informatiques) qui vont inventer plusieurs scénarios pour exploiter cette situation.

Voici donc quelques mesures à respecter pour éviter que votre ordinateur personnel (et éventuellement le réseau informatique du bureau) soit infecté par un virus ou que vous soyez confondus par de l'hameçonnage :

MESURES DE SÉCURITÉ

Dans votre logiciel de courriels, si un message semble douteux :

- Ne pas ouvrir les pièces jointes.
- Ne pas cliquer sur les liens HTML du courriel.
- Si le courriel est douteux, mais le lien HTML semble légitime, prenez-le en note, ouvrez votre navigateur et copiez-le dans la barre d'adresse (c'est l'ouverture directe dans votre courriel qui peut entraîner l'exécution d'un script informatique qui infectera votre ordinateur).
- Si un logiciel malfaisant tente de s'installer sur votre ordinateur, normalement, avec les systèmes d'exploitation récents, on vous demandera d'autoriser l'installation. Si vous avez des doutes, refusez l'installation.

Navigation sur Internet : utilisation de Chrome, de Edge, etc.

- Assurez-vous de toujours utiliser une adresse vérifiée. On pourrait vous transmettre des adresses qui ne diffèrent que d'un caractère par rapport à l'authentique, et qui vous amèneront sur un site qui infectera votre ordinateur.

Les fraudes par téléphone :

- N'acceptez jamais d'appuyer sur une touche de votre téléphone si l'interlocuteur vous le demande.
- Dites à votre interlocuteur de vous donner son numéro de téléphone afin de le rappeler.
- Vérifier la validité du numéro de téléphone avant de rappeler.



LES COLLABORATEURS DE CET OUTIL DE RÉFÉRENCE



Pierre Lemarier

Directeur – Formation et expertise



Denis Dubreuil

Directeur – Développement
des programmes



Dominique Beaudoin

Conseillère en SST



François Boucher

Conseiller en SST



Isabelle Demers

Avocate et conseillère en SST



Lorena Fernández

Conseillère en SST



Francine Gauvin

Conseillère en SST



Régine Manacé

Avocate et conseillère en SST



Louise Neveu

Conseillère en SST



Céline Pearson

Conseillère en SST



Maryline Rosan

Avocate et conseillère en SST

Nous souhaitons souligner l'importante contribution de M^e Maryline Rosan, qui a démontré un grand leadership dans la réalisation de cet outil de référence.

AUTRES COLLABORATEURS

Aïcha Bonneau | Technicienne en éditique

Jasmin Pilon | Conseiller en communication

Jean St-Germain | Conseiller en informatique

Manon Stébenne | Directrice – Communications, croissance et associations

