

Recommandations intérimaires concernant les organismes communautaires

29 mars 2020

Mesures de prévention de la COVID-19 en milieu de travail

Ces mesures s'appliquent lorsque la transmission communautaire soutenue est confirmée par les autorités de santé publique

Tous les organismes communautaires doivent suivre les [directives énoncées par la santé publique](#) et prendre les dispositions appropriées afin de protéger la santé et le bien-être de leurs travailleurs et de leur clientèle, et ce, en cohérence avec les orientations gouvernementales. Des outils d'information sont également disponibles dans la [section « Professionnels » du site Internet du MSSS](#). Ces outils sont mis à jour de façon régulière selon l'évolution des connaissances. Ces recommandations visent à protéger les travailleurs et travailleuses des organismes communautaires en contact direct avec la clientèle, de même que les personnes qui travaillent bénévolement pour soutenir les activités de ces organismes. Ces recommandations visent aussi à protéger les personnes qui ont recours aux services de ces organismes et à minimiser la propagation du virus dans la population en général. Les mesures contenues dans cette fiche s'adressent particulièrement aux organismes communautaires qui offrent des services essentiels aux **populations vulnérables** : <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/fermeture-endroits-publics-commerces-services-covid19/#c48419>. Ces recommandations intérimaires tiennent compte des risques associés à la transmission du virus de la COVID-19, tout en assurant le maintien de ces services essentiels à la population.

Afin de protéger la santé des employés et de ceux qui fréquentent le milieu de travail, il est demandé aux employeurs et aux travailleurs de :

- 1) Favoriser, avec des mesures d'aménagement du mode et du temps de travail, le respect des consignes données¹ aux employés qui sont en isolement obligatoire (télétravail), et à ceux qui ont d'autres types de contraintes (horaires flexibles, télétravail).
- 2) Informer les personnes âgées de plus de 70 ans, ainsi que des personnes qui ont des maladies chroniques sévères (la consultation du médecin est recommandée) qu'elles ne doivent pas faire du bénévolat dans le contexte actuel.
- 3) Réduire le personnel au minimum nécessaire dans l'organisme pour assurer la continuité des services essentiels.
- 4) **Adapter et maintenir les services essentiels :**
 - Identifier les fonctions et les postes critiques et planifier comment leur poursuite pourra être assurée (ex. : former de nouveaux membres du personnel dans divers postes essentiels)
 - Identifier les services non essentiels qu'il est possible de fermer
 - Prévoir suffisamment de matériel (nourriture, savon pour les mains, solution hydro alcoolique, produits d'entretien, etc.)

¹ <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/consignes-directives-contexte-covid-19/#c47702>

- 5) Étaler les heures de services pour diminuer le nombre de personnes qui sont au même moment dans l'organisme (ex. : effectuer deux distributions alimentaires plutôt qu'une, si possible, ou faire la distribution alimentaire sur rendez-vous).
- 6) Aviser les travailleurs et les bénévoles de ne pas se présenter au travail ou aux activités de l'organisme s'ils présentent des symptômes suggestifs de la maladie (fièvre ou toux ou difficultés respiratoires ou autres symptômes selon le site suivant : <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reponses-questions-coronavirus-covid19/#c46790>).
- Si un travailleur ou un bénévole commence à ressentir des symptômes durant les heures de travail ou d'activité bénévole, avoir une procédure pour permettre de l'isoler dans un local et de lui faire porter un masque de procédure (ou chirurgical) si disponible, ou une écharpe (foulard) en l'absence de masque. Appeler le 1-877-644-4545 pour obtenir des consignes.
- 7) Questionner les usagers pour vérifier la présence de symptômes en posant les questions : Pensez-vous faire de la fièvre? Avec vous une nouvelle toux? Avez-vous de nouveaux symptômes de grippe? Êtes-vous plus essoufflé qu'à l'habitude? Ou autres symptômes selon le site suivant : <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reponses-questions-coronavirus-covid19/#c46790>.
- Si oui, diriger la personne symptomatique vers **une pièce réservée pour isoler les cas possibles** (voir *Aménagement des lieux*).
 - Consulter la ligne COVID : 1-877-644-4545.
 - Lorsque les personnes suivantes doivent rester dans l'organisme :
 - une personne de retour de voyage à l'étranger;
 - une personne en attente d'un test ou du résultat d'un test;
 - un cas confirmé de COVID-19;
 - un contact d'un cas,
- Les mesures d'isolement prescrites par la santé publique doivent s'appliquer. Se référer aux fiches prévues à cet effet (considérer la chambre du client comme étant le domicile de ce client) :
- [Consignes à suivre pour la personne de retour d'un pays étranger - Coronavirus \(COVID-19\)](#)
 - [Consignes à suivre pour la personne malade en attente d'un test ou du résultat d'un test pour la COVID-19](#)
 - [Consignes à suivre pour la personne atteinte de la COVID-19 en isolement à la maison](#)
 - [Consignes à suivre pour la personne identifiée comme contact d'un cas confirmé de la COVID-19](#)
- 8) Faire la promotion de l'**hygiène des mains**² auprès des employés, des bénévoles et de la clientèle en mettant à la disposition des travailleurs le matériel nécessaire (eau courante, savon, solutions hydroalcooliques, poubelles sans contact, mouchoirs jetables, serviettes ou papier jetable, etc.).
- Veiller au lavage des mains ou usage d'une solution hydroalcoolique pour tous, dès l'entrée dans l'organisme :
 - Prévoir un endroit accessible pour se laver les mains avec de l'eau et du savon et/ou offrir une solution hydroalcoolique
 - Si possible, réserver une installation sanitaire uniquement pour les employés et les bénévoles, non accessible aux usagers.
- 9) Faire la promotion de l'**étiquette respiratoire**² auprès des employés, des bénévoles et de la clientèle (tousse dans son coude replié, ou dans un mouchoir qu'on jette immédiatement après utilisation, puis se laver les mains dès que possible).

² Vous pouvez vous référer aux affiches préparées par le ministère de la Santé : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/sujets/covid-19>

10) Favoriser des mesures de **distanciation sociale**² entre les personnes, telles que :

- Éviter tout contact physique (ex. : poignées de mains, accolades, etc.)
- Respecter une distance de 2 mètres et aménager les lieux pour avoir le plus de distance possible entre les individus :
 - Créer de l'espace entre les personnes qui sont dans la file d'attente :
 - a) Limiter le nombre d'usagers qui sont dans l'établissement en même temps et dans la file d'attente extérieure.
 - b) Installer des repères physiques au sol ou aux murs (lignes, autocollants, cônes, structures de bois, etc.) pour indiquer la distance de 2 mètres à respecter entre les usagers au niveau des files d'attente ou tout autre endroit pertinent.
 - c) Installer des pancartes ou affiches qui rappellent aux usagers les mesures de distanciation physique à respecter (à l'entrée et dans la file d'attente).
 - d) Installer à l'entrée et à la sortie un distributeur de solution hydroalcoolique pour la désinfection des mains et inciter les gens à l'utiliser (ex. : affiches)
 - e) Au besoin, prévoir la présence d'un employé ou d'un bénévole à l'entrée, qui peut donner des consignes et diriger les usagers, tout en maintenant une distance de 2 mètres avec eux.
 - Créer de l'espace entre les personnes qui s'assoient à une table;
 - Diviser les personnes en petits groupes ou répartir les personnes dans différents locaux.
 - Croiser une personne quelques minutes sans contact ne représente pas un risque (ex. : dans les escaliers ou dans le corridor).
- Éviter tout autre rassemblement.
- Éviter de partager du matériel et des équipements (ex. : tablettes, crayons, appareils de communication, appareils informatiques, etc.)
- Retirer les objets non nécessaires des aires communes (ex. : revues, décorations, etc.)
- Limiter les sorties et les déplacements au strict nécessaire.
- Porter une attention particulière aux espaces agissant comme **goulots d'étranglement** (ex. : entrée de la bâtisse, entrée de la salle de repas, etc.) :
 - Éviter que des files de personnes rapprochées ne se créent à ces endroits.
 - Si possible, organiser les horaires des activités de l'organisme pour contrôler le nombre de personnes présentes en même temps.
 - Des affiches rappelant l'importance de l'hygiène des mains, de l'étiquette respiratoire et de la distanciation sociale devraient être installées à ces endroits.

11) Éviter que les objets communs soient touchés par plusieurs usagers. Par exemple :

- Déléguer une personne responsable pour servir le café et déposer les tasses ou les verres sur un comptoir ou une table. Inviter ensuite les personnes à venir chercher leur café à tour de rôle.
- Limiter l'utilisation des livres, jeux de société, à un usager à la fois et désinfecter par la suite avec le produit habituel. Au besoin, consulter la liste suivante :
<https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/desinfectants/covid-19/liste.html>

- 12) Désinfecter les **salles à manger, les comptoirs, les aires communes et les installations sanitaires** avec un produit de désinfection utilisé habituellement, minimalement 3 fois par jour ou plus selon la fréquentation des lieux. Au besoin, consulter la liste suivante:
(<https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/desinfectants/covid-19/liste.html>).
- 13) Nettoyer minimalement à chaque quart de travail, les **surfaces fréquemment touchées** par les travailleurs et les bénévoles (bureaux, tables, comptoirs, poignées de porte, accessoires informatiques, crayons, etc.) avec le produit d'entretien utilisé habituellement. Au besoin, consulter la liste suivante:
(<https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/desinfectants/covid-19/liste.html>)
- Privilégier la stabilité dans l'attribution des postes de travail (un travailleur ou un bénévole devrait travailler le plus souvent possible au même poste);
 - Privilégier la stabilité dans les groupes de travail.
- 14) Dans les lieux accessibles aux usagers, les surfaces fréquemment touchées doivent être nettoyées si possible toutes les 2 ou 4 heures.
- Nettoyer et désinfecter les souillures visibles (ex. : crachats) et les surfaces ou objets souillés, dès qu'il y en a.
- 15) **Porter des vêtements longs qui couvrent la peau**, étant donné le caractère imprévisible de ce type d'intervention dans un environnement non contrôlé et auprès de personnes pour lesquelles il peut être difficile d'obtenir des informations fiables.
- Après le quart de travail, retirer les vêtements et les disposer dans un sac de plastique ou de tissu. Se changer dans la mesure du possible au moment de quitter l'organisme. Laver les vêtements portés au travail avec le savon à lessive habituel. Les vêtements peuvent être lavés avec ceux de la famille.
- 16) Les activités du secteur communautaire étant très diversifiées, il est essentiel de disposer d'un **plan de lutte contre les pandémies, adapté au contexte spécifique de son milieu de travail et voir à sa mise en application**
(<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000968/>)

Mesures de prévention particulières à certains contextes, en plus des mesures de prévention générales

Mesures de prévention en cas d'intervention auprès d'une personne ou d'un groupe :

- A. Dans la mesure du possible, garder une distance minimale de 2 mètres avec les personnes et entre les personnes, ou réduire la durée d'intervention, si à moins de 2 mètres :
- Une intervention à 2 mètres des personnes ne nécessite pas de mesures supplémentaires
 - Une intervention brève (moins de 15 min.) à moins de 2 mètres avec la personne ne nécessite pas de mesure supplémentaire. Veiller au lavage des mains après l'intervention.
- B. Dans les situations qui risquent de nécessiter une intervention longue avec un usager (plus de 15 min.) ou une intervention brève avec des risques d'agressivité élevés (ex. : crachat, morsure, contact physique), qui doit se faire à moins de 2 mètres des personnes :
- Porter un masque de procédure (ou une écharpe en l'absence de masque), une protection oculaire et des gants.

- Après l'intervention auprès de l'utilisateur, retirer les gants, la protection oculaire et le masque de procédure de façon sécuritaire³ et les disposer dans la poubelle (si disponible sur place) ou dans des contenants ou sacs refermables réservés à cet effet, puis les jeter.
- Désinfecter l'équipement réutilisable (ex. : protection oculaire (lunettes de protection), si réutilisable) avec un produit adapté à l'équipement.
- Veiller au lavage des mains ou utiliser une solution hydroalcoolique après l'intervention.
- Si la personne présente des symptômes (nouvelle toux ou fièvre ou difficulté respiratoire) et qu'un contact peau à peau se produit, ou si le travailleur ou le bénévole se fait tousser ou éternuer au visage, appeler le 1-877-644-4545 pour obtenir des consignes.

Cette recommandation s'applique, par mesure de prudence, en raison du caractère imprévisible de ce type d'intervention dans un environnement non contrôlé et auprès de personnes pour lesquelles il peut être difficile d'obtenir des informations fiables.

C. Intervention auprès d'une personne sous investigation, un cas probable ou confirmé de COVID-19 ou une personne qui présente des symptômes suggestifs de la maladie (fièvre ou toux ou difficultés respiratoires ou autres symptômes selon le site suivant : <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reponses-questions-coronavirus-covid19/#c46790>).

- Si le travailleur ou le bénévole doit intervenir à moins de 2 mètres du cas, AVANT d'entrer dans la pièce ou dans la chambre où se trouve le cas, porter un masque de procédure (chirurgical), une protection oculaire et des gants. S'assurer de porter des vêtements longs pour couvrir la peau.
 - Une visière qui recouvre entièrement le visage jusqu'au menton pourrait être envisagée en remplacement du masque de procédure (chirurgical) et de la protection oculaire.
- Retirer les gants, la protection oculaire et le masque de procédure (chirurgical) de façon sécuritaire⁴ en quittant la pièce et en disposer sur place (si poubelle sans contact avec les mains disponible) ou dans des contenants ou sacs refermables réservés à cet effet, puis les jeter à l'arrivée au poste sans les ouvrir.
- Désinfecter l'équipement réutilisable (ex.: protection oculaire, si réutilisable) avec un produit adapté à l'équipement.
- Veiller au lavage des mains ou utiliser une solution hydroalcoolique après l'intervention.
- Si un contact prolongé (plus de 15 min.), ou si un contact peau à peau se produit, ou si le travailleur ou le bénévole se fait tousser ou éternuer au visage, appeler le 1-877-644-4545 pour obtenir des consignes.

Mesures plus spécifiques aux organismes offrant de l'hébergement

- Vous référer à la fiche complémentaire : Recommandations à l'intention des organismes communautaires offrant de l'hébergement.

³ Retirer les gants, se laver les mains avec une solution hydro alcoolique, retirer la protection oculaire, se laver les mains avec une solution hydroalcoolique, retirer le masque en le prenant par les élastiques sans toucher au papier et terminer en se lavant les mains avec une solution hydroalcoolique.

⁴ Retirer les gants, se laver les mains avec une solution hydro alcoolique, retirer la protection oculaire, se laver les mains avec une solution hydroalcoolique, retirer le masque en le prenant par les élastiques sans toucher au papier et terminer en se lavant les mains avec une solution hydroalcoolique.

Mesures pour les services à domicile

- Vous référer à la fiche : Recommandations à l'intention des travailleurs effectuant des visites à domicile (hors du domaine de la santé)

Mesures de prévention plus spécifiques aux organismes de distribution alimentaire⁵

- Limiter les manipulations d'objets, de sacs ou d'aliments par les employés et usagers et limiter le temps passé en groupe (lorsque ce n'est pas nécessaire). *Par exemple, un organisme de distribution alimentaire pourrait préparer des sacs ou des boîtes de nourriture à l'avance pour limiter les manipulations et le temps passé en groupe.*
- Demander qu'une seule personne par famille se présente à l'organisme (par exemple dans une distribution alimentaire).
- Favoriser si possible la livraison des denrées à domicile ou dans les organismes.

Mesures de prévention plus spécifiques aux cuisines et comptoirs de service alimentaires

- Bien que la COVID-19 ne semble pas se transmettre par l'ingestion d'aliments, par précaution, le lavage de main fréquent et le respect des bonnes pratiques d'hygiène et de salubrité alimentaires sont de mise :
 - Pour la manipulation des aliments, se laver les mains :
 - avant et après la manipulation d'aliments;
 - après être allé aux toilettes et après avoir toussé ou éternué;
 - après avoir touché une surface souillée.
- Les employés et bénévoles manipulant des aliments devraient éviter tout contact avec quiconque présentant des symptômes de maladie respiratoire tels que de la toux et des éternuements.
- La vaisselle et les ustensiles utilisés par la clientèle devraient être lavés avec de l'eau et le savon à vaisselle habituel. L'utilisation d'un lave-vaisselle convient également.
- Pour plus d'informations : https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Avis_Publicite/Pages/COVID-19_QuestionsReponses.aspx

Si un usager de l'organisme est un cas confirmé de Covid-19 ou s'il est en attente d'un résultat de dépistage :

- Éviter l'usage de douchettes ou de brosses pour déloger les aliments; utiliser plutôt un prétrempage ou déloger les résidus d'aliments à l'aide d'un linge ou d'une éponge.
- Porter des gants.
- Jeter le linge ou l'éponge et les gants, ou, si réutilisables, les déposer dans un sac imperméable en attendant de les laver à l'eau chaude avec un détergent habituel.
- Laver et désinfecter les surfaces de travail, les comptoirs, les planches à découper, les ustensiles, les assiettes, les lingettes et tout ce qui a été en contact avec les aliments avec le produit d'entretien utilisé habituellement. Au besoin, consulter la liste suivante: (<https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/desinfectants/covid-19/liste.html>).
- Laver la vaisselle et les ustensiles utilisés au lave-vaisselle ou à la main avec le savon habituel.

⁵ Pour les popotes roulantes, voir la publication du MSSS : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-37W.pdf>

Mesures de prévention plus spécifiques aux aires de jeux réservés aux enfants

- Nettoyer fréquemment les jouets, particulièrement ceux pouvant être portés à la bouche. Assurez-vous d'avoir toutes les fournitures nécessaires au nettoyage et à la désinfection. Pour plus d'information, référez-vous aux informations contenues aux liens suivants :
 - <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000374/>
 - [Questions-réponses pour les responsables des services de garde d'urgence \(SDGU\) en petite-enfance et en milieu scolaire- Coronavirus \(COVID-19\)](#)
- Limiter le nombre d'enfants en contact les uns avec les autres. Par exemple, décaler les heures d'utilisation de l'espace de jeux, envisager d'étaler l'utilisation de la salle ou du terrain de jeu, si l'espace le permet.

Autres fiches pertinentes :

- Sensibiliser les personnes utilisatrices de drogues et aux personnes en situation d'itinérance : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-27W.pdf>.
- Stress, anxiété et déprime associée à la maladie à coronavirus COVID-19 : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-14W.pdf>.

Groupe de travail Santé SAT-COVID-19
Institut national de santé publique du Québec

Note : Les éléments de réponses présentés ci-dessus sont basés sur l'information disponible au moment de rédiger ces recommandations. Puisque la situation et les connaissances sur le virus SARS-CoV-2 (Covid-19) évoluent rapidement, les recommandations formulées dans ce document sont sujettes à modifications.

Recommandations intérimaires concernant les organismes communautaires

AUTEUR

Groupe de travail SAT-COVID-19
Direction des risques biologiques et de la santé au travail
Institut national de santé publique du Québec

© Gouvernement du Québec (2020)