



## **Guide de bonnes pratiques en situation de risque socio-sanitaire**

Les risques d'un ralentissement économique lié au coronavirus, aussi appelé COVID-19, inquiètent plusieurs entreprises québécoises, selon les résultats d'un sondage mené par la Fédération des chambres de commerce du Québec auprès de ses membres et des entreprises membres de son réseau de chambres de commerce mené entre le 4 et le 11 mars 2020 via Survey Monkey.

Il n'y a toutefois pas lieu de confondre les effets économiques liés à l'inquiétude face au COVID-19 et les risques de santé publique. Ainsi, les gestes posés par les autorités de santé et de santé publique sont appropriés et contribuent à amoindrir le risque d'une épidémie au Québec. Le sondage de la FCCQ démontre cependant qu'il reste encore beaucoup à faire, au sein des entreprises, pour que celles-ci puissent faire face à une crise et rester stable (ou le redevenir une fois la crise passée). Que ce soient les inondations printanières, une rupture d'alimentation de longue durée ou une maladie qui menace le bon déroulement des affaires, les entreprises québécoises peuvent et doivent se préparer.

Le présent document vise à informer les entreprises sur la présente pandémie de COVID-19, dont les premiers cas sont apparus au Québec au cours des derniers jours.

Les différentes informations ont été colligées sur des sources fiables et les recommandations ont été élaborées par le personnel de la Fédération des chambres de commerce du Québec, à partir de documents transmis par divers organismes tels la Chambre de commerce du Canada et certains de nos membres corporatifs.

### **Qu'est-ce que le COVID-19 ou coronavirus et quels sont ses symptômes ?**

Le site de la Direction de la santé publique du Québec est complet et mis à jour régulièrement.  
<https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/#c41496>

N'hésitez pas à encourager vos employés qui croient éprouver des symptômes à contacter Info-Santé en composant le 811. Des professionnels de la santé sont en mesure de déterminer la procédure à suivre, s'il y a lieu.

### **Que doit contenir un plan de contingence pour entreprises?**

Toute organisation devrait avoir un plan de contingence pour faire face aux imprévus. Selon McKinsey & Company, un plan de contingence devrait tenir compte de mesures pour :

1. Protéger les employés en respectant les règles les plus strictes émises par les autorités de santé publique, en communiquant avec transparence et régularité avec eux et en validant votre plan et vos efforts avec ceux d'autres organisations (par exemple, en évitant les voyages d'affaires inutiles comme le font d'autres organisations de votre secteur).
2. En créant une équipe de gestion de crise, incluant des membres de la haute direction. Cette équipe se divisera les responsabilités :
  - a. employés
  - b. finances (évaluant entre autres le besoin en fonds de roulement si les revenus chutent drastiquement)



- c. chaîne d'approvisionnement
  - d. marketing et ventes (portant une attention particulière à rassurer vos clients)
  - e. autres enjeux.
3. Cette équipe mettra en place un échéancier avec des objectifs spécifiques et verra à assurer un suivi rigoureux de l'avancement des travaux. Il faut éviter les « réunions juste pour faire des réunions » ou considérer les tenir par vidéo ou téléconférence.
  4. Définir différents scénarios financiers pour les revenus et les dépenses, le flux de trésorerie et identifier les facteurs qui permettront de stabiliser les finances.
  5. Stabiliser la chaîne d'approvisionnement. Lorsque possible, il faut éviter de faire appel à des fournisseurs en zone infectée ou à risque et prévoir des quantités suffisantes, au cas où les marchandises seraient bloquées à la frontière.
  6. Rester proche de la clientèle en les informant de manière transparente sur l'état de leur commande. Il faut garder en tête que des entreprises dépendent de la nôtre à titre de fournisseur!
  7. Tester le plan régulièrement et le mettre à jour.
  8. Enfin, le plan verra à permettre la contribution de l'entreprise, lorsque possible, dans la lutte contre la contamination.

### **Quelles mesures mon entreprise peut mettre en place pour soutenir les employés?**

1. Pensez à préparer un plan de communication interne afin de rappeler aux employés les points suivants :
  - a. les politiques entourant le télétravail;
  - b. la couverture d'assurance invalidité de courte durée offerte par votre organisation;
  - c. la présence et le retour au travail des employés éprouvant ou ayant éprouvé des symptômes associés au COVID-19.
2. Déterminez une politique pour les voyages d'affaires, en évitant les pays identifiés comme étant à risque. La liste de ceux-ci et les conseils sont mis à jour fréquemment : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/derniers-conseils-sante-voyageurs.html>.
3. Étant donné que la transmission du virus peut se produire avant que la personne n'éprouve de symptômes, la prudence exige que vous vous assuriez qu'un vacancier ne contamine pas tout le reste de votre équipe! Mettez en place une politique d'auto déclaration évitant aux employés d'être stigmatisés.
4. Lorsque le service d'une clinique privée ou la télémédecine fait partie de votre programme d'assurance collective, n'hésitez pas à le faire savoir à vos employés. C'est une attention qu'ils apprécieront!
5. De la même manière, considérez la flexibilité dans les horaires, lorsque vos opérations le permettent, afin que les parents puissent partager la supervision des enfants en cas de fermeture des écoles et des services de garde.
6. Assurez-vous de gérer les accommodements avec équité, afin de garder vos équipes soudées une fois le risque résorbé.
7. Pensez aussi à promouvoir de saines habitudes de vie en présentant des rappels de l'importance de se laver régulièrement les mains et de la méthode pour le faire adéquatement. Lorsque ce n'est pas possible, offrez du désinfectant sans eau à vos employés et vos visiteurs.
8. Assurez-vous de respecter les normes du travail du Québec, incluant le *droit de refus de travailler* : [https://www.csst.qc.ca/prevention/droits\\_obligations/Pages/droits\\_refus\\_execute\\_travail.aspx](https://www.csst.qc.ca/prevention/droits_obligations/Pages/droits_refus_execute_travail.aspx)  
Consultez un aviseur légal en cas de besoin – idéalement avant la première demande si vous croyez que vos employés le demanderont.
9. On a malheureusement vu l'inquiétude se transformer en réaction déraisonnée à quelques occasions. Ne tolérez aucunement des commentaires racistes ou discriminatoires, assurez-vous en même temps que votre politique contre le harcèlement au travail est à jour et connue de tous.



### **Comment puis-je m'assurer que la relation avec notre clientèle est maintenue?**

Assurez-vous que vos contrats sont clairs quant à vos obligations et celles de vos clients, incluant les cas de force majeure. Dépendant des circonstances, votre incapacité à livrer le produit ou service pourrait avoir de lourdes conséquences financières.

Pour cette raison, une communication bidirectionnelle franche est essentielle.

Tenez vos clients au courant des délais et des enjeux, il est plus facile de trouver un terrain d'entente en début de problématique que lorsque la frustration s'accumule depuis plusieurs jours!

### **Notre entreprise exporte ou importe des produits. Comment puis-je éviter les problèmes?**

Il est indéniable que toute menace socio-sanitaire a des effets sur l'économie, particulièrement sur les exportations. Exportations et développement Canada propose divers conseils pour limiter les effets sur les exportations.

<https://www.edc.ca/fr/evenements/webinaire/limiter-degats-chaines-approvisionnement-mondiales.html>

### **Autres ressources utiles**

*Chambre de commerce du Canada*

Modèles (en anglais) de plan de communication et plan de continuité et reprise des activités d'affaires  
<http://www.chamber.ca/fr/ressources/preparation-a-une-pandemie/>

*Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail*

Conseils pour les entreprises

<https://www.cchst.ca/outbreaks/workplace/>

*Gouvernement du Canada*

Conseils généraux de prévention et gestion des risques

[https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/prevention-risques.html?utm\\_campaign=gc-hc-sc-coronavirusoutbreak-1920-0165-9221801511&utm\\_medium=search&utm\\_source=google-ads-95098206882&utm\\_content=text-fr-415799326013&utm\\_term=%2Bcoronavirus%20%2Bprevention](https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/prevention-risques.html?utm_campaign=gc-hc-sc-coronavirusoutbreak-1920-0165-9221801511&utm_medium=search&utm_source=google-ads-95098206882&utm_content=text-fr-415799326013&utm_term=%2Bcoronavirus%20%2Bprevention)

*Gouvernement du Québec*

Trousse d'information générale

[https://www1.fccq.ca/wp-content/uploads/2020/03/COVID-19\\_Trousse\\_information.pdf](https://www1.fccq.ca/wp-content/uploads/2020/03/COVID-19_Trousse_information.pdf)

*Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail*

Informations sur les droits et obligations en matière de prévention

[https://www.csst.qc.ca/prevention/droits\\_obligations/Pages/droits\\_obligations.aspx](https://www.csst.qc.ca/prevention/droits_obligations/Pages/droits_obligations.aspx)

*Régime d'assurance collective des chambres de commerce*

Information sur la couverture

[https://www.lecollectifdeschambres.ca/?gclid=CjwKCAjwmKLzBRBeEiwACCVihuRS6RGkCuCq35TOuoromB\\_B0PYLHUr9NU44YzbhQGJd\\_yj\\_XPjyshoCi9wQAvD\\_BwE](https://www.lecollectifdeschambres.ca/?gclid=CjwKCAjwmKLzBRBeEiwACCVihuRS6RGkCuCq35TOuoromB_B0PYLHUr9NU44YzbhQGJd_yj_XPjyshoCi9wQAvD_BwE)

*Fédération des chambres de commerce du Québec*

Résultats du sondage auprès des chambres de commerce et leurs membres corporatifs

Résultats du sondage auprès de ses membres corporatifs