

# Foire aux questions (FAQ) : Les services communautaires et d'aide à la famille à l'ère de la pandémie de COVID-19

---

Service territorial des programmes

**Le 22 octobre 2020**

---

**\*\*\*Les ajouts et les modifications sont en ROUGE et en JAUNE.\*\*\***



# Table des matières

*Pour explorer le document, faites-le défiler vers le bas ou placez le curseur sur un lien et appuyez sur la touche Ctrl en cliquant.*

## Préambule

[Préambule](#)

## Notions élémentaires

[Où puis-je trouver de l'information à jour au sujet de la COVID-19?](#)

[Quelle est la première étape?](#)

[Nous n'avons pas de plan en cas de pandémie. Que devrions-nous faire?](#)

[Existe-t-il des conseils ou des suggestions qui concernent particulièrement notre programme](#)

[Comment pouvons-nous continuer le travail d'aumônerie?](#)

## Conception des programmes

[Quels éléments devrions-nous prendre en considération lors de l'examen de l'ensemble de nos services communautaires et d'aide à la famille?](#)

[Devrions-nous fermer temporairement ou reporter un programme non essentiel?](#)

[Devrions-nous envisager d'offrir certains des programmes proposés par les services communautaires et d'aide à la famille par téléphone ou vidéoconférence, si possible?](#)

[Quelles sont les incidences sur le Chemin de l'espoir ou les programmes de gestion de cas?](#)

[Nous offrons des repas communautaires. Que devons-nous prendre en considération?](#)

[Que doit-on faire si notre banque alimentaire est gérée à la façon d'un supermarché?](#)

[Que doit-on faire en cas d'augmentation soudaine des demandes d'aide alimentaire et/ou de diminution importante des dons de nourriture?](#)

[Comment organiser différemment une collecte de denrées alimentaires?](#)

[Nous avons l'habitude d'utiliser un grand local dans la collectivité afin de pouvoir servir plus d'utilisateurs. Que devrions-nous faire? Pouvons-nous répondre à la demande?](#)

[Comment effectuer différemment l'inscription au service?](#)

[Pouvons-nous offrir une option de ramassage par véhicule?](#)

[Toutes ces mesures additionnelles auront un effet sur notre budget. Que devons-nous faire?](#)

[Que doit-on faire si des mesures de confinement accrues et/ou différentes restrictions sur les déplacements sont établies au sein de notre collectivité? Comment devrions-nous nous préparer à cette éventualité?](#)



## Livraison de nourriture

De quoi faut-il tenir compte si nous décidons de livrer des paniers de nourriture?  
Ce modèle de prestation de service est-il un bon exemple d'utilisation efficace des ressources financières, des employés, des officiers et des bénévoles disponibles?  
Et si l'on faisait appel à des bénévoles pour livrer les paniers de nourriture?  
Et si on payait une entreprise de livraison pour livrer des paniers de nourriture?  
Les entreprises déposent désormais leur livraison dans le stationnement plutôt que directement dans l'entrepôt ou l'immeuble. Quel est le type de formation en matière de santé et de sécurité à offrir?

## Conseils pratiques

J'ai entendu parler de la distanciation sociale. Avez-vous des suggestions ou des conseils sur la façon d'appliquer ce concept?  
Quelles sont les recommandations en matière de nettoyage et de désinfection de l'espace du programme?  
Doit-on s'inquiéter d'une possible transmission du virus en touchant à des surfaces contaminées? Quelles sont les méthodes adéquates de manipulation et de distribution des dons?  
Faut-il changer notre manière d'accueillir/de saluer les gens?  
Quelle est notre responsabilité pour assurer la sécurité des employés et des bénévoles?  
Nous souhaitons mettre en œuvre de nombreux changements. Comment pouvons-nous communiquer efficacement l'information aux clients?  
Que faire si des clients, des employés ou des bénévoles sont anxieux ou stressés?  
Comment pouvons-nous procéder au dépistage?  
Quel est le type d'équipement de protection individuelle (ÉPI) à utiliser et quelle est la formation requise?  
Si nous avons besoin d'une formation sur l'ÉPI, y a-t-il des ressources à notre disposition?

## Gestion du personnel bénévole

Devrions-nous effectuer des changements quant à la gestion du personnel bénévole?  
Devrions-nous faire appel à des bénévoles pendant la pandémie?  
Faut-il faire signer des formulaires particuliers par les bénévoles pendant la pandémie? Si c'est le cas, lesquels?  
Comment déterminer si un bénévole est en bonne santé et apte à assurer un quart de travail?  
Comment les bénévoles doivent-ils se préparer à leur travail?  
Que devraient se rappeler les bénévoles pendant leur quart de travail?  
Que doivent faire les bénévoles après avoir terminé leur quart de travail?



[Quels seront les changements concernant les ententes de bénévolat avec des entreprises?](#)  
[Comment pouvons-nous travailler avec des bénévoles qui sont plus vulnérables?](#)  
[Que dois-je faire si des bénévoles qui courent un ou plusieurs risques importants ne souhaitent pas se retirer temporairement de leurs fonctions?](#)  
[À quel moment faut-il parler avec les bénévoles lors de la mise en suspens de certaines opérations des SCAF??](#)  
[Comment puis-je m'occuper de mes bénévoles?](#)

## Questions

[Personnes-ressources](#)

## Sources consultées et ressources additionnelles

[Sources consultées et ressources additionnelles](#)



# Préambule

Les services communautaires et d'aide à la famille sont plus que jamais essentiels. En effet, de nombreuses personnes de nos collectivités perdront leur emploi, verront leur salaire diminuer et se tourneront vers nous pour obtenir de l'aide. **L'Armée du Salut a pour principe directeur de respecter les directives émises par les autorités gouvernementales de santé publique.** Il convient de lire cette FAQ en parallèle avec les instructions transmises par la direction de l'Armée du Salut. Le présent document reprend les éléments clés d'autres [foires aux questions](#) pour faciliter une consultation rapide. Il est recommandé de lire les autres [foires aux questions](#) énumérées dans la section [Sources consultées et ressources additionnelles](#).

Le présent document vise à guider les entités dans leur prestation de services, et à protéger la santé et la sécurité de leur personnel, de leurs bénévoles et de leurs clients. Les présents renseignements doivent être utilisés dans l'optique des valeurs de l'Armée du Salut, et en particulier la dignité. La pandémie de COVID-19 et les changements nécessaires qu'elle entraîne concernant la prestation de services peuvent contribuer à accroître l'anxiété. La mise en application des valeurs de l'Armée du Salut est essentielle dans nos interactions avec notre clientèle et au sein même de l'organisation.

**Espoir** : Nous donnons de l'espoir grâce à la puissance de l'Évangile de Jésus-Christ.

**Service** : Nous tendons la main à autrui sans aucune discrimination.

**Dignité** : Nous reconnaissons la valeur de chacun.

**Gestion** : Nous gérons prudemment les ressources qui nous sont confiées.

Faisons-nous un don d'espoir? Soutenons-nous encore les autres sans discrimination dans les moments difficiles? Les services que nous offrons sont-ils empreints de dignité? Sommes-nous de bons gestionnaires des ressources qui nous sont confiées?



# Foire aux questions (FAQ)

## Notions fondamentales

### Où puis-je trouver de l'information à jour au sujet de la COVID-19?

Visitez le site [salvationist.ca](http://salvationist.ca) afin d'obtenir de l'information à jour sur la réponse de l'Armée du Salut face à la pandémie de COVID-19. Le présent document sera mis à jour périodiquement.

Visitez le site Web de l'Agence de la santé publique du Canada pour obtenir des instructions visant à assurer la santé de la collectivité.

**Mises à jour de Santé Canada : Maladie à coronavirus (COVID-19) : Mise à jour sur l'éclosion**

**Numéros de téléphone et sites Web des autorités de santé publique des provinces et territoires**

	<b>Numéro de téléphone</b>	<b>Site Web</b>
<b>Colombie-Britannique</b>	811	<a href="#">Mise à jour du ministère de la Santé publique de la C.-B.</a>
<b>Alberta</b>	811	<a href="#">COVID-19 info for Albertans</a>
<b>Saskatchewan</b>	811	<a href="#">Mise à jour sur la COVID-19 en Saskatchewan</a>
<b>Manitoba</b>	1-888-315-9257	<a href="#">Mise à jour sur la COVID-19 au Manitoba</a>
<b>Ontario</b>	1-866-797-0000	<a href="#">Maladie à coronavirus 2019 (COVID-19)</a>
<b>Québec</b>	811	<a href="#">La maladie à COVID-19 au Québec</a>
<b>Nouveau-Brunswick</b>	811	<a href="#">Mise à jour sur la COVID-19 au Nouveau-Brunswick</a>
<b>Nouvelle-Écosse</b>	811	<a href="#">Coronavirus (COVID-19) - Intervention du gouvernement en réponse à la COVID-19</a>
<b>Île-du-Prince-Édouard</b>	811	<a href="#">La COVID-19 à l'Île-du-Prince-Édouard</a>
<b>Terre-Neuve-et-Labrador</b>	811 ou 1-888-709-2929	<a href="#">Ressources en français au sujet de la COVID-19 à Terre-Neuve-et-Labrador</a>
<b>Nunavut</b>	867-975-5772	<a href="#">L'approche du Nunavut pour avancer en période de COVID-19</a>



<b>Territoires du Nord-Ouest</b>	<b>811</b>	<b>La COVID-19 aux TNO</b>
<b>Yukon</b>	<b>811</b>	<b>Information sur la COVID-19 au Yukon</b>

**Bermudes – Numéro de téléphone : 441-278-4900 Site Web : [Bermuda COVID-19 Update](#)**

## Quelle est la première étape?

De nombreux services offerts par les services communautaires et d'aide à la famille, par exemple les banques alimentaires, les services de fiducie et l'aide matérielle sont essentiels à notre clientèle vulnérable. Nous recommandons fortement que toutes les équipes de gestion travaillent directement avec les autorités de santé publique locales et suivent leurs suggestions en ce qui a trait à la gestion proactive de notre intervention. Examinez votre plan local en cas de pandémie, entamez un dialogue avec votre personnel et tenez des réunions avec les équipes de gestion. **Si votre poste ou l'immeuble qui l'abrite est actuellement fermé, veuillez suivre les procédures établies dans le plan de réouverture de votre division. Chaque division devrait disposer de son propre plan de réouverture. Pour plus d'information, communiquez avec votre commandant régional. Faites une vérification auprès de vos partenaires communautaires locaux et des comités de services sociaux auxquels vous siégez. Ils peuvent vous conseiller, vous renseigner sur des efforts de planification ou vous suggérer des pratiques exemplaires qui s'appliqueraient à votre situation. Il sera essentiel de prendre part à ce type de discussion ou de communiquer par courriel, par vidéoconférence et par téléphone pour assurer la coordination des services sociaux locaux. Le cas échéant, examinez vos ententes avec le gouvernement et entrez en contact avec vos bailleurs de fonds pour connaître leurs récentes orientations.**

## Nous n'avons pas de plan en cas de pandémie. Que devrions-nous faire?

Un modèle de plan en cas de pandémie est disponible sur le site [salvationist.ca](http://salvationist.ca) sous l'onglet COVID-19, afin de vous aider à en élaborer un. Déterminez ce qui devrait être pris en considération en fonction des besoins de votre entité.

## Existe-t-il des conseils ou des suggestions qui concernent particulièrement notre programme?

Communiquez avec vos partenaires communautaires locaux et les comités de services sociaux auxquels vous siégez. Ils auront peut-être des conseils ou des suggestions de pratiques exemplaires que vous pourrez mettre en œuvre dans votre entité. Il est essentiel que vous participiez à ces rencontres ou que vous communiquiez par courriel, **par**



**vidéoconférence** ou par téléphone afin d’assurer la coordination des services sociaux. Le cas échéant, examinez vos ententes avec le gouvernement et communiquez avec vos bailleurs de fonds pour obtenir des conseils.

## **Comment pouvons-nous continuer le travail d’aumônerie?**

Les soins spirituels et religieux sont essentiels. L’isolement suscite la crainte et la solitude. Pour en apprendre davantage à ce sujet, veuillez consulter le document *Conseils aux aumôniers en matière de soins spirituels et religieux, dans le contexte de la pandémie de COVID-19*, accessible à l’adresse <https://salvationist.ca/covid-19/departemental-fags/> après l’ouverture d’une session dans MyArmy. Le 15 mars 2020, les commissaires Floyd et Tracey Tidd ont communiqué le message qui suit :

« L’Armée du Salut du Canada et des Bermudes réitère humblement, mais avec conviction, à nos collectivités et à la population du pays tout entier son engagement à faire “un don d’espoir pour la vie” ». Cela s’est d’ailleurs concrétisé de nombreuses façons auprès de millions de personnes. La période actuelle représente une occasion d’accroître la portée de cet engagement, à l’aide de paroles, de gestes, de moyens de soutenir notre prochain, et en offrant de l’espoir aux gens au moment où ils en ont le plus besoin. D’ailleurs, “Cette espérance ne nous déçoit pas, car Dieu a répandu son amour dans nos cœurs par le Saint-Esprit qu’il nous a donné” » (Romains 5:5).

Nous vous encourageons aujourd’hui à garder cette pensée à l’esprit, et à ne pas oublier que le Seigneur tient Ses promesses. Trouvez l’espérance en la foi que Dieu est à vos côtés, qu’Il est votre refuge, la source de votre force et qu’Il est une aide omniprésente pendant les moments difficiles. Souvenez-vous que l’espoir offert par le Tout-Puissant est un espoir pour le monde entier. Bien des gens qui nous entourent, particulièrement à l’heure actuelle, cherchent une telle espérance qui ne déçoit pas.





# Conception des programmes

## Quels éléments devrions-nous prendre en considération lors de l'examen de l'ensemble de nos services communautaires et d'aide à la famille?

Nos services communautaires et d'aide à la famille sont plus importants que jamais, car un grand nombre de personnes perdront leur emploi ou verront leurs revenus diminuer. Quelle sera l'incidence de ces changements sur les besoins de la collectivité? Est-ce qu'il y a davantage de lacunes en matière de services parce que certains organismes communautaires sont fermés? Existe-t-il des ressources locales sous la forme de services d'urgence et d'aide aux sinistrés (SUAS) dans d'autres entités? Avec quelle autre organisation pouvez-vous vous associer au sein de la collectivité pour tirer parti de ressources limitées?

Le cas échéant, examinez d'abord l'entente conclue avec votre bailleur de fonds et demandez-lui conseil. L'équipe de gestion doit suivre les recommandations locales en matière de santé publique, qu'il y ait un contrat avec le gouvernement ou non.

- Voici quelques questions à considérer :

- Est-il possible d'offrir les services uniquement sur rendez-vous afin de maintenir une distance physique sûre entre les clients? Est-il possible d'échelonner les rendez-vous pour qu'il y ait moins de personnes présentes en même temps dans le bâtiment?
- Est-il possible d'étaler la prestation de services sur un plus grand nombre de jours, ce qui permettrait de limiter quotidiennement le nombre de visiteurs? Est-il possible d'échelonner les rendez-vous en regroupant les clients par ordre alphabétique? Par exemple, le jour 1 correspondrait aux noms de famille commençant par A jusqu'à D, le jour 2 aux noms de famille commençant par E jusqu'à H, etc. Cette méthode est similaire à celle que le gouvernement fédéral a mise en place pour la PCU.
- Est-il possible de réduire ou d'éliminer les services d'accueil? Il pourrait s'avérer plus difficile de prévoir le volume de services et de gérer l'achalandage au sein d'un service d'accueil.
- Est-il possible d'enlever des chaises pour laisser plus d'espace entre les clients dans la salle d'attente?
- Est-il possible d'élargir le bureau d'accueil pour accroître la distance entre les utilisateurs du service et le personnel?
- Pouvez-vous étudier des possibilités de [livraison à domicile](#)?



- Est-il possible de fixer des heures précises pour les [ramassages](#)?
- Comment pouvez-vous limiter le nombre de points de contact?

N'oubliez pas de mettre à jour le message d'accueil de votre messagerie vocale, ainsi que les publications sur le babillard pour tenir compte des changements dans vos programmes. Communiquez-les également à vos partenaires communautaires pour que la clientèle soit aiguillée avec les renseignements exacts.

**Les dirigeants divisionnaires, y compris les commandants régionaux et les secrétaires divisionnaires des services sociaux, doivent être consultés dans le cadre des plans de réouverture. Ils pourront vous aider à réviser et à guider votre processus de décision. Le consultant territorial en ministères de poste et en services communautaires et d'aide à la famille, ainsi que l'expert-conseil en services sociaux désigné pour votre région, peuvent vous apporter leur soutien et vous conseiller dans ce processus.**

## **Devrions-nous fermer temporairement ou reporter un programme non essentiel?**

Le cas échéant, examinez d'abord les modalités de l'entente conclue avec le bailleur de fonds et communiquez avec celui-ci pour obtenir des directives. Si le programme n'est pas subventionné par le gouvernement, l'équipe de direction doit suivre les recommandations des autorités locales de santé publique. Le programme peut-il être adapté afin de diminuer le nombre de personnes réunies dans un même espace? Le commandant régional et le secrétaire divisionnaire des services sociaux sont là pour vous aider à prendre une décision. **Le consultant territorial en ministères de poste et en services communautaires et d'aide à la famille**, ainsi que l'expert-conseil en services sociaux désigné pour votre région, peuvent vous apporter leur soutien et vous conseiller dans ce processus.

## **Devrions-nous envisager d'offrir certains des programmes proposés par les services communautaires et d'aide à la famille par téléphone ou vidéoconférence, si possible?**

Il faut considérer en premier lieu la nature des services offerts et les besoins des clients. Certains programmes de gestion de cas personnalisée ou de dynamique de vie s'y prêtent mieux. Ce changement sera-t-il préjudiciable au processus d'aide? Est-ce que les clients comprendront les modifications apportées à la prestation de services et seront-ils en mesure de s'adapter? Pouvons-nous penser à d'autres façons d'offrir les services?



## Quelles sont les incidences sur le Chemin de l'espoir ou les programmes de gestion de cas?

Les entretiens individuels avec les clients devraient se poursuivre, mais par téléphone, messages textes, **vidéoconférence** ou tout autre moyen de communication virtuel. Il est important de garder contact avec les clients, car il y a des changements majeurs dans la collectivité.

## Nous offrons des repas communautaires. Que devons-nous prendre en considération?

Le volume et la nature du service. Envisagez la possibilité de changer votre façon de faire – en distribuant des aliments préemballés pour minimiser le nombre de personnes qui demeurent au même endroit ou en livrant des repas avec un camion des services d'urgence et d'aide aux sinistrés. N'oubliez pas de passer en revue les consignes concernant la [distanciation physique](#) et de tenir compte de la salubrité et de la manipulation des aliments lors de la distribution de denrées préemballées.

## Que doit-on faire si notre banque alimentaire est gérée à la façon d'un supermarché?

Prenez connaissance des directives des autorités de santé publique et, dans l'intervalle, envisagez de remettre des paniers de provisions déjà préparés afin d'éviter la contamination possible des surfaces et de diminuer le nombre d'interactions humaines. **Examinez la question de la [contamination des surfaces](#). Envisagez l'installation d'un présentoir pour que les utilisateurs de la banque alimentaire puissent pointer les produits souhaités. Préparez une liste ou un menu que vous pourrez mettre à jour fréquemment et qui permettra à votre clientèle de choisir des produits dans la dignité. Vous pouvez plastifier la liste ou le menu pour faciliter le nettoyage après chaque utilisation. **Pour obtenir des idées concernant l'aménagement de l'espace, consultez le [guide de réouverture](#) des magasins d'occasions du service national de recyclage.****

## Que doit-on faire en cas d'augmentation soudaine des demandes d'aide alimentaire et/ou de diminution importante des dons de nourriture?

Comme de nombreuses personnes au sein de nos collectivités perdront leur source de revenus ou leur emploi, il est possible qu'il y ait plus de demandes d'aide alimentaire et que nous recevions moins de dons de nourriture.

À cet égard, la direction peut :



- réviser sa politique actuelle en matière de distribution de denrées afin que le niveau des stocks, les tendances en matière de dons, les partenariats d’approvisionnement et la distribution de nourriture soient réévalués pour veiller à ce que nous répondions aux besoins actuels. **Le budget couvrira-t-il le nouvel afflux de besoins? La distribution devrait-elle être plus limitée en raison d’un plus faible niveau des stocks? Ou la quantité fournie devrait-elle être augmentée pour que les utilisateurs du service n’aient pas besoin de revenir aussi souvent?;**
- collaborer avec le service divisionnaire des relations publiques et du développement dans le but d’utiliser les réseaux sociaux, les médias locaux ou tout autre moyen permettant de sensibiliser les églises locales, les clubs philanthropiques, les entreprises et le grand public aux besoins;
- envisager d’accepter différents types de denrées, s’il y a une augmentation soudaine des dons de nourriture; dans une telle situation, la direction doit réévaluer sa politique en vigueur relativement aux denrées, pour veiller à ce qu’elle englobe tous les enjeux, comme ceux associés aux denrées non périssables, aux produits frais et à la réduction du gaspillage alimentaire;
- **déterminer s’il faudrait acheter et distribuer des produits d’hygiène et de nettoyage;**
- **déterminer si les produits achetés conviennent aux besoins de la clientèle et lui permettent de dépenser moins?**
- faire appel au réseau local de banques alimentaires afin d’avoir accès aux programmes d’achat d’aliments en vrac comme celui présenté à l’adresse suivante : <https://marketplace.foodbankscanada.ca/fr/vendors/>;
- faire appel à des programmes d’aide alimentaire comme celui présenté à l’adresse suivante : <https://foodrescue.ca/fr-ca/public/public-resources>;
- effectuer des achats par l’entremise de Gestion professionnelle de l’approvisionnement (GESPRO), si l’entité en est membre. Le Club-Entrepôt peut également être un partenaire envisageable à cet égard. Pour en savoir plus à ce sujet, la direction est invitée à communiquer avec les dirigeants de sa division;
- **établir s’il est possible d’acheter de la nourriture et de la faire livrer directement aux utilisateurs du service. De nouveaux partenariats peuvent-ils être établis avec des détaillants?**
- dans la mesure où le budget le permet, examiner la possibilité d’offrir des cartes-cadeaux en cas de pénurie importante de nourriture. Est-il préférable ou plus sûr de distribuer des cartes-cadeaux plutôt que des paniers de nourriture? Cette solution n’est généralement pas recommandée, car les clients doivent ainsi acheter la nourriture au prix de détail. **Les restrictions imposées par les bailleurs de fonds et le**



contexte local doivent être examinés. On doit d'abord tenter de se procurer des denrées alimentaires auprès des grossistes énumérés ci-dessus.

Le personnel du service territorial de l'administration des affaires peut épauler la direction. Aussi, le QGT collabore avec le gouvernement et les entreprises pour offrir de l'aide en matière d'approvisionnement en nourriture. Pour de plus amples renseignements, la direction est invitée à communiquer avec les dirigeants de sa division.

## **Comment organiser différemment une collecte de denrées alimentaires?**

Est-ce que des entreprises, des écoles ou des organisations y prendront part dans le contexte de la pandémie de COVID-19? Reportez-vous aux directives provinciales et locales en matière de santé publique pour connaître les restrictions et les lignes directrices concernant les questions suivantes : Pouvez-vous trouver un moyen de nettoyer une quantité importante d'articles ou de les stocker pendant un certain temps avant de les trier? Qui peut ramasser les articles et comment le faire en toute sécurité? Peut-on laisser les bacs de dons aux emplacements actuels? Peut-on organiser une collecte de denrées alimentaires de manière virtuelle ou à l'aide d'une opération de ramassage par véhicule? Passez en revue les questions relatives à l'[éloignement physique](#), à l'[ÉPI](#) et à la [contamination des surfaces](#).

## **Nous avons l'habitude d'utiliser un grand local dans la collectivité afin de servir un plus grand nombre d'utilisateurs. Que devrions-nous faire? Pouvons-nous répondre à la demande?**

On doit faire preuve de prudence en planifiant le programme. Il y aura probablement des restrictions concernant le nombre de personnes autorisées à se rassembler. On doit également envisager des solutions de rechange, car les choses peuvent changer rapidement en cas de pandémie. Quelles sont les autres moyens de distribution possibles? Quelle sera l'incidence d'un changement de point de distribution sur le volume des services? Quels sont les partenaires communautaires avec lesquels vous pouvez travailler pour trouver des solutions créatives?

## **Comment effectuer différemment l'inscription au service?**

Au moment de planifier des changements aux procédures d'inscription, les entités doivent prendre en compte l'accès aux appareils mobiles et aux connexions Internet. Si on adopte une procédure en ligne pour remplir les formulaires d'inscription et traiter les demandes, l'équipe de l'entité devra proposer des solutions de rechange (comme des postes d'ordinateur ou des formulaires papier offerts sur place) aux personnes qui n'ont pas accès aux nouvelles technologies informatiques, sans négliger les pratiques sanitaires



recommandées dans ce contexte. Les formulaires d'inscription sont actuellement accessibles à l'adresse suivante : <https://salvationarmy.ca/ce-que-nous-faisons/dans-votre-communaute/services-sociaux/?lang=fr>. Ils sont mis à la disposition des utilisateurs du service pour que ces derniers les remplissent à domicile. L'entité doit également étudier la possibilité d'effectuer différemment la vérification des données fournies. Est-il possible de faire appel à des bénévoles pour les entrevues? La présélection et l'admission peuvent-elles s'effectuer avant une prestation de services en personne? Révisez vos critères d'admissibilité en fonction des circonstances. Veuillez revoir les questions relatives au [dépistage](#). Il faudra également tenir compte des restrictions des bailleurs de fonds, le cas échéant.

## **Pouvons-nous offrir une option de ramassage par véhicule?**

Certaines entités offrent maintenant une option de ramassage par véhicule pour la distribution de nourriture. L'installation temporaire d'une tente pourrait aider à se protéger des intempéries, mais il se peut qu'il y ait des restrictions en raison du zonage et des règlements locaux. La première étape consiste à prendre connaissance de la réglementation provinciale, des normes municipales, ainsi que des règles des autorités sanitaires locales concernant les autorisations d'accès extérieur, le cas échéant, et la taille des rassemblements en plein air. Combien de véhicules peuvent se trouver dans le terrain de stationnement de l'entité? De nouvelles ententes de partenariat peuvent-elles être conclues avec des centres commerciaux ou des propriétaires de terrains de stationnement qui ne sont pas entièrement utilisés? Y aura-t-il une file d'attente même si la prestation de services est offerte sur rendez-vous uniquement? Quelles seront les répercussions du flot éventuel de voitures sur les rues du quartier? La distance physique autorisée entre les véhicules doit être revue si ceux-ci se retrouvent côte à côte pour une raison quelconque. Pouvez-vous installer davantage de balises et de panneaux pour faciliter la circulation et l'éloignement physique des véhicules? Ces changements auront-ils une incidence sur les utilisateurs du service qui se déplacent en transport en commun ou à pied? Les piétons s'exposeront-ils à plus de risques en raison de la circulation accrue de véhicules sur le terrain de stationnement? Deux périodes distinctes peuvent-elles être proposées, selon que l'on choisisse l'option de ramassage par véhicule ou non?



## Toutes ces mesures additionnelles auront un effet sur notre budget. Que devons-nous faire?

Examinez votre situation financière, puis évaluez et prévoyez les répercussions sur le budget actuel. Les dirigeants du quartier général divisionnaire peuvent vous offrir du soutien et vous aider à planifier une stratégie. Accroître les activités de relations publiques au sujet des besoins grandissants peut aider à sensibiliser le public à notre cause. Communiquez avec les bailleurs de fonds afin d'évaluer diverses sources de financement possible. **Dans la mesure du possible, afin de réduire les coûts, envisagez de faire appel à plus de [bénévoles](#) et à moins de travailleurs rémunérés.**

## Que doit-on faire si des mesures de confinement accrues et/ou différentes restrictions sur les déplacements sont établies au sein de notre collectivité? Comment devrions-nous nous préparer à cette éventualité?

Consultez les directives des autorités locales de santé publique. Ces dernières vous fourniront des lignes directrices précises à propos des établissements qui peuvent être ouverts, et de la façon dont les services peuvent être offerts. Il est probable que davantage de restrictions soient établies relativement au nombre de personnes qui peuvent être présentes dans un établissement/immeuble, et à la gestion des files d'attente. D'ailleurs, le système actuel de rendez-vous devrait être réévalué de manière à réduire au minimum les files d'attente. Les restrictions sur les déplacements auront également des répercussions sur les disponibilités des employés et des bénévoles. La participation à divers comités locaux de services sociaux s'avèrera essentielle, étant donné que c'est au sein de ceux-ci que se tiennent les discussions sur l'élaboration de plans communautaires. Les réunions et les discussions avec les partenaires concernés serviront à faire part de toute préoccupation et à obtenir des mises à jour sur la situation. **Vous devriez également consulter le [document sur la réouverture](#).**

## Livraison de nourriture

### **De quoi faut-il tenir compte si nous décidons de livrer des paniers de nourriture?**

**Nous devons partir du principe que certains utilisateurs de service peuvent être en quarantaine ou en auto-confinement. Il est préférable de diviser les membres du personnel et les bénévoles en deux groupes : l'un s'occupera des personnes en quarantaine ou en auto-confinement, et l'autre, de celles qui sont vulnérables, comme les personnes âgées ou immunodéficientes. Suivez les instructions des autorités locales de santé publique**



concernant les mesures de précaution à prendre en matière de santé et de sécurité. **On doit suivre les lignes directrices en matière d'éloignement physique**, et **porter l'équipement de protection individuelle (ÉPI) dans ce contexte**. Les produits peuvent être laissés devant la porte. Frappez à la porte dès que la livraison est déposée, mais évitez les salutations en personne. Cette procédure peut être communiquée avant d'effectuer la livraison. Il faut appliquer des mesures de protection et de manutention sûre des aliments lors du transport de paniers de nourriture et tenir compte de la température des articles congelés ou réfrigérés. Lisez les sections concernant les chauffeurs dans le [guide sur la réouverture](#) des magasins d'occasions du service national de recyclage.

## **Ce modèle de prestation de services est-il un bon exemple d'utilisation efficace des ressources financières et humaines (employés, officiers et bénévoles) disponibles?**

Le modèle de programme doit être revu avant sa mise en œuvre. Des solutions de rechange peuvent également être envisagées, comme l'utilisation d'autres moyens de livraison (taxi, entreprises locales de livraison, réseaux de transport joignable par application mobile). On pourrait demander aux utilisateurs du service s'ils ont des parents ou des amis qui peuvent venir chercher la nourriture à leur place.

## **Et si on faisait appel à des bénévoles pour livrer les paniers de nourriture?**

Tous les bénévoles doivent suivre le processus normal d'accueil défini localement et recevoir une trousse d'orientation. L'entité doit avoir prévu des politiques et des formations sur l'utilisation de véhicules personnels ou appartenant à l'organisation. Peut-on demander aux bénévoles de signer une entente selon laquelle ces derniers ne sont pas couverts par la police d'assurance de l'Armée du Salut lorsqu'ils sont au volant de leur véhicule personnel? Existe-t-il une politique de remboursement des frais de kilométrage? Y a-t-il une supervision suffisante pour assurer la tenue des registres des véhicules et la vérification de ceux-ci à chaque quart de travail? Veuillez consulter la section qui traite de la [gestion du personnel bénévole](#) dans le présent document. Lisez les sections concernant les chauffeurs dans le [guide sur la réouverture](#) des magasins d'occasions du service national de recyclage.

## **Et si on payait une entreprise de livraison pour livrer des paniers de nourriture?**

Si une entente de service est déjà conclue, elle doit être revue afin d'assurer que l'entreprise de livraison a souscrit une police d'assurance et qu'elle comprend les risques associés à la livraison des commandes. On doit tenir compte des questions relatives à la protection de la





vie privée des utilisateurs du service. L'entreprise de livraison ne sera pas couverte par la police d'assurance de l'Armée du Salut de la même manière que le serait une équipe chargée par notre organisation de l'exécution des tâches confiées.

## **Les entreprises déposent désormais leur livraison dans le stationnement plutôt que directement dans l'entrepôt ou l'immeuble. Quel est le type de formation en matière de santé et de sécurité à offrir?**

Les employés et les bénévoles peuvent avoir à accomplir différentes tâches pendant la pandémie. Ils devraient suivre préalablement une formation relative à la santé et à la sécurité et à l'utilisation d'appareils. Avant de demander à quelqu'un d'effectuer une nouvelle tâche, une séance d'orientation doit lui être offerte. Si des bénévoles ou à des employés ont pour tâche de transporter des articles depuis le stationnement jusqu'à l'entrepôt, ils doivent d'abord avoir suivi la formation nécessaire. Seul le personnel autorisé et formé adéquatement peut utiliser les machines lourdes, comme les chariots élévateurs à fourche, les transpalettes, les échelles ou des chariots conçus pour des charges lourdes. Les politiques en vigueur en matière de santé et de sécurité doivent être respectées.

## **Conseils pratiques**

### **J'ai entendu parler de la distanciation sociale. Avez-vous des suggestions ou des conseils sur la façon d'appliquer ce concept?**

Le but principal de la distanciation sociale, comme son nom l'indique, est de garder une certaine distance entre les individus, afin de diminuer le nombre de personnes dans un endroit donné. Afin de respecter les règles de distanciation sociale, il est important de déterminer adéquatement le volume des services, les restrictions applicables dans l'immeuble, ainsi que l'équipement de protection individuelle (ÉPI) qui convient en fonction du type de programme. Voici quelques suggestions ou questions qui pourront vous être utiles :

- Examinez la superficie dont vous disposez actuellement et déterminez s'il est possible d'utiliser de l'espace additionnel à l'intérieur et à l'extérieur afin de réduire le nombre de personnes dans un endroit donné. L'utilisation de l'espace extérieur sera également limitée en raison des conditions climatiques hivernales.
  - Pouvez-vous décider à l'avance du nombre de personnes qui peuvent demeurer dans un endroit? Pour quel usage l'espace dont vous disposez est-il prévu? Une



- planification prévoyante peut aider à contrôler une foule avant qu'elle n'entre à l'intérieur.
- Dans l'intervalle, pouvez-vous utiliser un plus grand espace si vous devez rassembler un groupe de clients?
  - Pouvez-vous tracer des marques sur le sol à l'aide d'un feutre indélébile, afin que les clients sachent clairement à quelle distance se tenir les uns des autres?
  - Pouvez-vous installer des flèches directionnelles dans les allées, les couloirs, les entrées de porte et les cages d'escalier, et indiquer clairement la direction à suivre pour entrer dans le bâtiment et en sortir par des portes différentes?
  - À quoi ressemble l'aire utilisée pour le tri de la nourriture? Cet espace est-il propice à ce type de travail et permet-il d'exécuter des tâches en respectant les consignes de distanciation physique? Le tri peut-il s'effectuer dans un espace plus grand?
  - Pouvez-vous limiter le nombre de personnes qui pourront se trouver dans les toilettes en même temps? En vue de réduire au minimum les possibilités de contacts physiques, envisagez la possibilité d'ouvrir une porte qui donnerait sur l'extérieur. Dans la mesure du possible, faites installer un écran d'intimité.
  - Comment faudrait-il revoir la [conception du programme](#) si l'espace ne convient pas pour recevoir tous les utilisateurs du service?
  - Pour d'autres conseils ou suggestions, consultez le [guide sur la réouverture des magasins d'occasions](#) du service national de recyclage.
- Ces changements reflètent-ils les valeurs essentielles de l'Armée du Salut : l'espoir, le service, la dignité et la gestion?

## Quelles sont les recommandations en matière de nettoyage et de désinfection de l'espace du programme?

Veillez suivre les plus récentes instructions des autorités locales de santé publique.

- Placez des bouteilles de désinfectant pour les mains à de nombreux endroits clés, et posez des affiches incitant les gens à les utiliser.
- Assurez-vous qu'il y a suffisamment de matériel et d'équipement de protection individuelle (p. ex. gants de caoutchouc, produits de nettoyage, désinfectants approuvés, etc.).
- Réévaluez vos pratiques d'entretien et consacrez davantage de temps au nettoyage d'éléments fréquemment utilisés, comme les poignées de porte, les rampes, différents boutons ou interrupteurs (ascenseur, portes automatiques, etc.) ainsi que toute autre surface régulièrement touchée. Documentez vos pratiques de nettoyage.
- Un nettoyage en profondeur mensuel ou hebdomadaire de toutes les aires du programme est-il prévu dans vos pratiques ou votre calendrier d'entretien ménager?



- **Faites le tour de votre aire d'attente** et retirez temporairement les jouets pour les enfants ainsi que les revues ou les journaux qui s'y trouvent, afin d'éviter la propagation des germes.
- Dans la mesure du possible, envisagez de cesser temporairement de demander aux clients de remplir/signer tout document. De plus, les travailleurs pourraient-ils, à titre d'exemple, entrer des données demandées ou remplir les formulaires directement dans Link2Feed ou dans un autre système de base de données? Veuillez passer en revue les processus de [sélection](#) et d'[admission](#), ainsi que les questions relatives à l'[ÉPI](#).

## **Doit-on s'inquiéter d'une possible transmission du virus en touchant à des surfaces contaminées? Quelles sont les méthodes adéquates de manipulation et de distribution des dons?**

Selon les autorités de la santé publique, les risques de transmission de la COVID-19 au contact de surfaces contaminées sont généralement plus faibles que ceux associés à la proximité physique (d'une personne à une autre)<sup>1</sup>. Des études sont toujours en cours afin d'établir pendant combien de temps le virus peut survivre sur les surfaces. Il est possible qu'il arrive à survivre jusqu'à trois jours sur des matières plastiques ou en acier inoxydable, jusqu'à 24 heures sur des matières en carton, et jusqu'à quatre heures sur des matières en cuivre<sup>2</sup>. Dans tous les cas, l'approche la plus prudente est de présumer que tous les articles donnés contiennent potentiellement des traces du virus et doivent donc être manipulés avec grand soin.

Cela dit, comme nous manipulons quotidiennement des volumes considérables de dons, désinfecter tous les emballages d'aliments et toutes les surfaces nuirait à l'efficacité de nos opérations. Un moyen de réduire au minimum les risques de transmission du virus au contact de surfaces contaminées pourrait être de laisser les dons dans l'entrepôt, sans y toucher, pendant une période donnée, avant de les distribuer. **Les méthodes et les questions de contrôle des stocks doivent également être revues si on doit laisser les dons en quarantaine pendant un certain temps.** Dans le cas des produits ayant plusieurs couches d'emballage (p. ex, un produit emballé dans du plastique à l'intérieur d'une boîte en carton), on pourrait

<sup>1</sup> « Food Banks », *BC Centre for Disease Control*, 27 mars 2020, <http://www.bccdc.ca/health-info/diseases-conditions/covid-19/community-settings/food-banks> (en anglais seulement).

« Coronavirus (COVID-19) : informations destinées aux consommateurs sur l'alimentation et la santé animale », Agence canadienne d'inspection des aliments, 11 septembre 2020, <https://www.inspection.gc.ca/covid-19/informations-destinees-aux-consommateurs-sur-l-ali/fra/1584648921808/1584648922156>.

« The risk of catching COVID-19 from contaminated surfaces, objects is 'negligible,' scientist says », *The Globe and Mail*, 17 juillet 2020, <https://www.theglobeandmail.com/canada/article-the-risk-of-catching-covid-19-from-contaminated-surfaces-objects-is/>



retirer la première couche d’emballage avant de les placer sur des tablettes ou de les ranger dans le réfrigérateur. Il demeure que ces stratégies ne sont pas toujours applicables en raison des produits concernés, de l’espace de rangement disponible, des disponibilités des employés et des bénévoles, etc.

Pour d’autres conseils et suggestions, consultez le [guide sur la réouverture des magasins d’occasions](#) du service de recyclage. **Suivez également les instructions des autorités locales ou provinciales de santé publique en ce qui concerne la mise en quarantaines des marchandises.**

Il est important de communiquer avec les clients, les employés et les bénévoles et de les renseigner afin de mieux les sensibiliser à la nécessité de désinfecter les denrées. Cela dit, il faut garder à l’esprit que l’Armée du Salut ne pourra pas évaluer de façon exhaustive les risques de contamination associés aux dons reçus. **Il peut être utile d’installer une affiche pour le rappeler aux utilisateurs du service.**

Nous recommandons toujours aux employés, aux bénévoles et aux clients de se laver régulièrement les mains, notamment après avoir manipulé des dons, et d’éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche s’ils ne se sont pas préalablement lavé les mains. Enfin, nous demandons au personnel de nettoyer et de désinfecter fréquemment toute aire de tri au cours de la journée de travail, et de préparer des horaires quotidiens relativement à ces tâches.

## **Faut-il changer notre manière d’accueillir/de saluer les gens?**

Il est possible de saluer et/ou d’accueillir les clients en leur faisant un signe et en leur souriant, plutôt qu’en leur serrant la main. Désignez quelqu’un pour accueillir les gens et leur offrir du désinfectant ou des lingettes désinfectantes dès leur arrivée. Assurez-vous que la mesure de distanciation sociale est respectée dans ce contexte en plaçant les produits fournis sur des tables où les clients pourront les récupérer. Appliquez le même principe relativement au dépôt de dons.

## **Quelle est notre responsabilité pour assurer la sécurité des employés et des bénévoles?**

- L’Armée du Salut doit prendre toutes les mesures de précaution raisonnables pour protéger les employés et les bénévoles sur le lieu de travail.
- Encouragez proactivement les bonnes pratiques d’hygiène personnelle. Rappelez aux employés et aux bénévoles de se laver souvent les mains, de respecter les règles de distanciation physique, d’éternuer ou de tousser de manière convenable (dans le creux du coude) et d’éviter autant que possible tout contact physique.
- Encouragez proactivement les employés et les bénévoles malades à rester chez eux.



- Référez-vous à la discussion sur l'[équipement de protection individuelle](#) (ÉPI).

## **Nous souhaitons mettre en œuvre de nombreux changements. Comment pouvons-nous communiquer efficacement l'information aux clients?**

Il est possible de le faire en utilisant des affiches bien visibles dans tout l'établissement. Vous pouvez d'ailleurs télécharger des affiches à partir du site [salvationist.ca](http://salvationist.ca). Optez pour des affiches adaptées à votre établissement ainsi qu'à vos programmes. Envisagez de créer une FAQ pour aider vos bénévoles et employés dans le cadre de leur travail auprès de la clientèle. N'oubliez pas de mettre à jour le message d'accueil de votre messagerie vocale et les publications sur le babillard pour tenir compte des changements dans vos programmes.

## **Que faire si des clients, des employés ou des bénévoles sont anxieux ou stressés?**

En cette période singulière, où certains clients, membres du personnel et bénévoles peuvent éprouver de l'anxiété et un niveau de stress très élevé, nous devons être prêts.

Clients – Assurez-vous que la documentation concernant la santé mentale est prête et que les clients qui ont besoin de soins sont aiguillés vers les services appropriés. Est-ce qu'il y a une équipe mobile d'intervention d'urgence dans votre région? Qui sont les fournisseurs de services de santé mentale dans votre région? Est-ce que des employés ont reçu une formation en premiers soins en santé mentale? Est-ce que tous les employés ont une formation en intervention non violente en situation d'urgence?

Employés – Est-ce que les employés prennent des pauses? Sont-ils émotionnellement et mentalement prêts à exécuter leurs tâches? Assurez-vous qu'ils connaissent le programme d'aide aux employés (PAE) qui est offert pour les soutenir.

Bénévoles – Est-ce que nous prenons le temps de faire le point avec eux? Prennent-ils des pauses? Sont-ils émotionnellement et mentalement prêts à exécuter leurs tâches?

## **Comment pouvons-nous procéder au dépistage?**

Le dépistage des clients peut être l'une des options privilégiées par les services communautaires et d'aide à la famille d'une entité. Dans un tel cas, l'entité doit d'abord communiquer avec les autorités locales de santé publique et suivre les recommandations relatives au processus à respecter.

- Avez-vous installé l'[affiche](#) STOP (en anglais seulement) ou l'avez-vous personnalisée?
- Est-ce que les employés sont formés pour effectuer des tests de dépistage?



- Est-ce que les employés demeurent calmes et expriment leur soutien lors du processus de dépistage? Nous devons veiller à ne pas porter de jugement et à protéger la dignité de chaque personne qui se présente pour obtenir de l'aide.
- Les questions relatives à la confidentialité et à la vie privée sont-elles examinées?
- Est-ce que les tests de dépistage peuvent se faire de façon discrète?
- Est-ce qu'une formation portant sur ce qu'il faut faire si une personne présente des symptômes est offerte?
- Est-ce qu'il y a une politique ou une procédure en place dans le cas où une personne ne suit pas les instructions?
- Est-ce que les gens feront la queue, si nous procédons à des tests de dépistage? Consultez les consignes relatives à la [distanciation physique](#).

Si quelqu'un a été exposé au virus ou présente des symptômes, veuillez procéder comme suit :

- Communiquez immédiatement avec le bureau local de la santé publique. Si la personne traite avec un prestataire de soins de santé en particulier, appelez ce dernier pour vous renseigner sur les tests que la personne aurait subis.
- Demandez à la personne de porter un masque afin de réduire la transmission du virus.
- Demandez à la personne de se laver les mains avec un désinfectant pour les mains à base d'alcool (ou avec du savon liquide et à l'eau courante, et de les sécher avec une serviette en papier).
- Transférez la personne dans une aire distincte de l'immeuble où elle pourra se tenir à au moins deux mètres des autres utilisateurs du programme, des bénévoles et du personnel.
- Si la personne est en détresse, composez le 9-1-1.

## Quel type d'équipement de protection individuelle (ÉPI) doit-on utiliser et quelle est la formation requise?

Pour de plus amples renseignements sur l'ÉPI, consultez les foires aux questions prévues pour votre secteur d'activité, auxquelles vous avez accès à partir de votre compte d'utilisateur dans MyArmy : <https://salvationist.ca/covid-19/departamental-faqs/>. L'équipement de protection individuelle (ÉPI) requis dans le contexte de la pandémie de COVID-19 est déterminé selon la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et de ses règlements afférents dans chaque province ou territoire, ainsi qu'en fonction d'évaluations des risques en milieu de travail et des directives de l'administrateur en chef de la santé publique du Canada et du médecin hygiéniste en chef de chaque province ou territoire.



Il peut également y avoir des exigences particulières établies par les entités locales de santé publique, les bailleurs de fonds, les autorités sanitaires de chaque province, territoire ou municipalité, ainsi que dans le cadre de convention collective et d'entente contractuelle.

L'ÉPI requis pour un lieu de travail en particulier (p. ex., masque, gants, visière de protection, panneaux de séparation en plexiglas) varie selon les risques liés au milieu de travail et les directives de la Santé publique. Au cours des derniers mois, ces exigences ont été mises à jour. Il est donc extrêmement important, pour chaque lieu de travail, de surveiller les informations fournies périodiquement par les autorités sanitaires.

Différentes sources à l'intention de secteurs d'activité comme le commerce de détail, les soins de longue durée, les centres d'hébergement et les banques alimentaires permettent de prendre connaissance des exigences en matière d'ÉPI. Le bailleur de fonds, la convention collective et toute autre entente contractuelle peuvent également avoir une incidence sur les exigences en matière d'ÉPI.

Veuillez consulter les personnes-ressources avec lesquelles votre entité fait affaire, notamment votre représentant du comité paritaire en matière de santé et de sécurité au travail et votre syndicat, le cas échéant, pour vous assurer que les mesures concernant l'ÉPI dans votre entité satisfont à toutes les exigences applicables aux programmes offerts.

Le tableau ci-après ne constitue qu'un guide de référence.

Chaque entité est tenue de vérifier continuellement son niveau de risque par une évaluation permanente des risques sur le lieu de travail et de réviser en conséquence ses mesures concernant l'ÉPI. Les situations d'éclosion, l'exposition potentielle du personnel et de la clientèle à la COVID-19, le diagnostic de symptômes chez le personnel et la clientèle, ainsi que les changements apportés aux directives de santé publique peuvent entraîner des modifications des mesures concernant l'ÉPI adéquat.

Existe-t-il suffisamment de ressources durables à l'échelle locale pour fournir l'ÉPI approprié aux employés, aux bénévoles et aux utilisateurs des services? Pouvez-vous encourager la clientèle à utiliser son propre ÉPI pour le ramassage de denrées de la banque alimentaire? Êtes-vous en mesure de fournir de l'ÉPI aux utilisateurs de services qui n'en ont pas et **qui sont en mesure de le porter**? Avez-vous commandé suffisamment de fournitures en collaboration avec la direction régionale des services d'urgence et d'aide aux sinistrés ou de votre quartier général divisionnaire?



## Guide de référence sur l'ÉPI

<b>Niveau 1</b>	Risque faible	Administration seulement – Environnement de travail de bureau	<p>Lavage des mains, désinfectant pour les mains, masques, gants.</p> <p>Selon les directives de la Santé publique et/ou l'évaluation des risques au sein de l'entité</p>	<p>Travailleurs des services administratifs</p> <p>Absence ou limitation de contacts avec la clientèle et le public. Les travailleurs peuvent toujours respecter les mesures de distanciation physique.</p>
<b>Niveau 2</b>	Risque moyen	Entités comme les garderies, les magasins d'occasions, les banques alimentaires, les services communautaires et d'aide à la famille, ainsi que les services d'urgence et d'aide aux sinistrés	<p>Lavage des mains, désinfectant pour les mains, masques, gants, visières de protection, blouses jetables, lunettes de protection</p> <p>Autre article d'ÉPI, selon les directives de la Santé publique et/ou l'évaluation des risques au sein de l'entité</p>	<p>Travailleurs de première ligne directement en contact avec la clientèle et le public.</p> <p>La distanciation physique devrait être respectée, mais cela n'est pas toujours possible.</p> <p>Certaines tâches (comme le tri des dons de provenance inconnue ainsi que le tri et la distribution de denrées alimentaires) nécessiteront également des fournitures supplémentaires d'ÉPI.</p>

<b>Niveau 3</b>	Risque élevé	Entités comme les refuges et centres hébergement, les établissements de soins de longue durée et les résidences pour personnes âgées, les foyers de groupe et d'autres établissements résidentiels, ainsi que les entités où une épidémie a été constatée	<p>Lavage des mains, désinfectant pour les mains, masques chirurgicaux, gants, visières de protection, blouses jetables, lunettes de protection</p> <p>Autre article d'ÉPI particulier, comme le masque N95</p> <p>Selon les directives de la Santé publique et/ou l'évaluation des risques au sein de l'entité</p>	<p>Travailleurs de première ligne directement en contact avec la clientèle ou le public, ou qui prodiguent des soins</p> <p>La distanciation physique devrait être respectée à tout moment, mais cela peut ne pas être possible dans certains cas en raison de la nature des services fournis.</p> <p>Soins prodigués à la clientèle (alimentation à la main, procédures médicales, etc.)</p> <p>Épidémie au sein de l'entité</p>
-----------------	--------------	---	---	---





## Ressources associées au guide ci-dessus :

<https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus.html>  
[infection.html](#)

<https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/covid19-industrie/instruments-medicaux/equipement-protection-individuelle/apercu.html>

<https://www.cchst.ca/oshanswers/index.html>

<https://www.cchst.ca/oshanswers/prevention/ppe/designin.html>

## Si nous avons besoin d'une formation sur l'ÉPI, y a-t-il des ressources à notre disposition?

Prenez note qu'en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, une formation sur l'ÉPI est obligatoire si un employé est tenu d'utiliser tout matériel de sécurité. Voici un lien vers un cours général sur l'ÉPI :

[http://vubiz.com/ChAccess/SalvationArmy\\_FR/Default.asp](http://vubiz.com/ChAccess/SalvationArmy_FR/Default.asp)

Au sujet de l'utilisation et de l'élimination en toute sécurité d'un article d'ÉPI utilisé au sein de votre entité, veuillez également vous référer au guide du fabricant de l'article en question. De nombreuses entités provinciales de santé publique peuvent également fournir des affiches pratiques sur le port et l'enlèvement de l'ÉPI.

Si vous avez besoin d'aide concernant une formation en particulier, envoyez un courriel à l'adresse suivante :  
[stefania\\_zareik@can.salvationarmy.org](mailto:stefania_zareik@can.salvationarmy.org)

Autres ressources de formation :

**Voici une liste de courtes présentations vidéo produites par les services de soutien et d'hébergement de l'Armée du Salut dans la région de York et le Service de santé de la région de York (en anglais) :**

- [Lavage des mains](#)
- [Utilisation sécuritaire de l'ÉPI](#)
- [Nettoyage et désinfection](#)
- [Distanciation physique](#)



# Gestion des bénévoles

## Devrions-nous effectuer des changements quant à la gestion des bénévoles?

Il est de mise de réévaluer l'utilisation de bénévoles; étudiez la faisabilité d'effectuer les tâches requises en faisant appel à moins de bénévoles. Est-ce que l'on peut envisager de ne provisoirement plus faire appel à certains d'entre eux en raison de la nature principalement administrative de leurs tâches? Les bénévoles ont-ils reçu une formation en matière de santé et de sécurité et/ou relativement au plan local de gestion de la pandémie? Si vous manquez de bénévoles, songez à obtenir du soutien des salutistes de votre poste.

Prenez connaissance du document et des procédures de votre division relativement à la réouverture. Communiquez avec votre commandant régional et les représentants du service divisionnaire des relations avec les employés pour obtenir des conseils. Selon la question à discuter, on peut choisir de consulter les représentants de la direction divisionnaire ou territoriale de la gestion du bénévolat.

## Mise en suspens du recours au bénévolat et redéploiement des bénévoles durant la pandémie de COVID-19

L'Armée du Salut s'affaire à trouver des moyens novateurs pour combler les besoins. Ces nouvelles méthodes d'intervention peuvent nécessiter l'aide d'un effectif supplémentaire, mais offrent aux bénévoles de nouvelles possibilités de poursuivre leur engagement.

## Devrions-nous faire appel à des bénévoles pendant la pandémie?

- Nos bénévoles sont essentiels au fonctionnement de nombreux programmes, comme les banques alimentaires et les services fiduciaires et d'aide pratique, essentiels à notre clientèle vulnérable.
- Nous vous recommandons vivement de collaborer étroitement avec les autorités locales de santé publique et de suivre leurs suggestions concernant la gestion proactive des bénévoles.
- Chaque division a établi ses propres plans et procédures de réouverture. De concert avec votre commandant régional, déterminez les moyens d'aller de l'avant en ce qui concerne le recours au bénévoles.



## Faut-il faire signer des formulaires particuliers par les bénévoles pendant la pandémie? Si c'est le cas, lesquels?

- Nous recommandons de suivre autant que possible les pratiques exemplaires en matière de gestion des bénévoles, surtout dans les circonstances actuelles qui sont sans précédent.
- Voici quelques points sur lesquels vous devriez vous concentrer :

### ○ Descriptions de poste

- Vous devez fournir à votre personnel bénévole des descriptions de poste qui préciseront les méthodes de travail exigées, l'endroit où le titulaire bénévole doit effectuer son travail, l'horaire de travail prévu, etc.
- Étant donné qu'il faut souvent agir rapidement dans des situations d'urgence, vous pourriez ne pas pouvoir fournir de descriptions de poste à votre personnel bénévole avant leur entrée en fonction, ou encore leur remettre simplement un sommaire de leurs tâches. Le plus important est de définir les fonctions et les responsabilités attribuées aussi clairement que possible.

### ○ Entente sur le travail bénévole

- Il s'agit d'une entente informelle, sans portée juridique, établie avec tout bénévole, et qui vise à renforcer le lien entre le bénévole et l'Armée du Salut et à définir les attentes des deux parties.
- Il se peut que vous ne disposiez pas d'un tel document, en particulier dans des situations d'urgence, mais il est important que vous établissiez clairement ce que vous attendez du bénévole et ce que ce dernier attend de vous.

### ○ Formation

- Les formations offertes aux employés peuvent être utiles aux bénévoles dans le processus de réouverture. Veillez à établir une liste de contrôle pour la formation des travailleurs, à titre de référence.



Workers Training  
Checklist.doc

- Les bénévoles doivent recevoir une formation sur la manière d'accomplir leurs tâches . Dans une situation d'urgence, les choses évoluent plus rapidement, et il ne serait plus possible de consacrer deux jours à une formation. Toutefois, celle-ci peut prendre plusieurs formes : courte vidéo, webinaire, guide écrit, expérience sur le terrain, etc. Il est important que tout bénévole reçoive une formation adéquate et se sente en sécurité et en confiance pour remplir son rôle. Assurez-vous que les bénévoles signent les documents qui confirment qu'ils ont reçu la formation nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches.



- L'affectation de responsables pour assurer la supervision, la formation et l'encadrement des bénévoles pendant les quarts de travail est une excellente idée, surtout en temps de pandémie.
- Coordonnateur ou superviseur des bénévoles
  - Dans tous les cas, il serait bon qu'un coordonnateur ou un superviseur encadre les bénévoles, et que ces derniers puissent le joindre en cas de problème.

## Comment déterminer si un bénévole est en bonne santé et apte à assurer un quart de travail?

- Il faut **mettre en place** un processus de dépistage des bénévoles. Consultez les autorités locales en matière de santé publique et la **direction divisionnaire des relations avec les employés**. Suivez leurs recommandations quant au processus à utiliser.
- Avez-vous posé l'**affiche** STOP (en anglais seulement) ou l'avez-vous personnalisée?
- Est-ce que certains de vos employés sont formés pour effectuer des tests de dépistage?
- Est-ce que les employés demeurent calmes et expriment leur soutien lors du processus de dépistage? **Nous devons veiller à ne pas porter de jugement et à protéger la dignité de chacun de nos bénévoles.**
- Les questions relatives à la confidentialité et à la vie privée sont-elles examinées?
- Est-ce que les tests de dépistage peuvent se faire de façon discrète?
- Une formation portant sur ce qu'il faut faire si une personne présente des symptômes est-elle offerte?
- Est-ce qu'il y a une politique ou une procédure en place dans le cas où une personne ne suit pas les instructions?
- Un bénévole est-il récemment revenu de l'étranger? Si c'est le cas, il doit suivre les directives qui s'imposent et éviter d'exercer ses fonctions de bénévole.
- Engagez une conversation, si cela est approprié, avec les bénévoles âgés ou qui présentent des troubles de santé sous-jacents. Existe-t-il d'autres possibilités de travail qui peuvent réduire le risque auquel ces bénévoles s'exposeraient? Un programme de travail bénévole en ligne, effectué depuis le domicile, pourrait constituer une bonne option, si cela est possible.

Dans la plateforme MyArmy, un outil de dépistage de la COVID-19 à l'intention du personnel bénévole (en anglais seulement) vous est offert : <https://salvationist.ca/covid-19/departmental-faqs/>.



## Comment les bénévoles doivent-ils se préparer à leur travail?

- Pour se préparer à leur travail, les bénévoles doivent :
  - Dans la mesure du possible, éviter de se déplacer en transport collectif pour se rendre à leur lieu de travail;
  - Ne pas se déplacer en voiture avec plus de deux occupants;
  - Être dotés d'une réserve personnelle de nourriture et de boissons;
  - Avoir suivi une formation et acquis les compétences nécessaires pour accomplir leurs tâches;
  - Remplir le formulaire relatif au dépistage avant d'entreprendre tout quart de travail.

## Que devraient se rappeler les bénévoles pendant leur quart de travail?

- Pendant leur quart de travail, les bénévoles devraient se rappeler :
  - De se laver les mains fréquemment, de respecter les règles de distanciation physique, d'éternuer ou de tousser de manière convenable (dans le creux du coude) et d'éviter tout contact physique dans la mesure du possible.
  - De signaler à leur coordonnateur ou à tout autre membre du personnel qu'ils ont traité avec un client qui ne se sentait pas bien;
  - D'informer leur coordonnateur ou tout autre membre du personnel s'ils tombent malades durant leur quart de travail;
  - De déposer chaque boîte de nourriture ou tout autre type de provision sur le pas de la porte;
  - De n'effectuer que le nombre de tâches qu'ils pensent pouvoir remplir.

## Que doivent faire les bénévoles après avoir terminé leur quart de travail?

- Après leur quart de travail, les bénévoles doivent :
  - Informer leur coordonnateur qu'ils ont terminé leur quart de travail, et lui faire un compte rendu du déroulement des activités, des événements notables et de leurs réflexions;
  - Joindre leur coordonnateur s'ils éprouvent des difficultés ou s'ils ont besoin de se confier;
  - Informer immédiatement leur coordonnateur s'ils tombent malades durant les jours qui suivent leur quart de travail;
  - Se reposer, se ressourcer et maintenir leur routine quotidienne.



## Quels seront les changements concernant les ententes de bénévolat avec les entreprises?

Des entreprises peuvent-elles encore proposer des programmes de responsabilité sociale? Les rassemblements pour des activités de bénévolat et/ou de renforcement d'esprit d'équipe au sein d'une entité de services communautaires et d'aide à la famille (SCAF) sont déconseillés. Il faut tenir compte des règles de [distanciation physique](#). Consacrez plutôt vos efforts à la création d'un sentiment d'appartenance et de rapport humain en suggérant de faire du bénévolat à distance ou de manière virtuelle, ou en proposant d'autres façons non traditionnelles d'apporter une contribution bénéfique à la collectivité. Il s'avérera plus pratique d'encourager les entités à dresser une liste des besoins afin que les entreprises partenaires puissent faire des dons ou collecter des fonds pour soutenir les programmes de SCAF.

## Comment pouvons-nous travailler avec des bénévoles plus vulnérables?

Puisqu'il est établi que la COVID-19 s'attaque davantage aux personnes âgées ou qui présentent des problèmes de santé sous-jacents, procédez à une évaluation des risques afin de revoir la description de poste de tout bénévole concerné, en tenant compte de ses besoins. Accordez la priorité aux bénévoles qui occupent des fonctions de première ligne et qui :

- Ont 65 ans et plus;
- Attendent un enfant;
- Sont immunodéprimés;
- Ont reçu un diagnostic de problème(s) de santé sous-jacent(s) et de maladie(s) chronique(s) (pulmonaires, cardiaques, rénales, troubles neurologiques et diabète);
- Habitent avec une personne pouvant présenter un risque accru de complications liées à la COVID-19 (notamment dans l'une des situations précitées);
- Est en contact avec des jeunes d'âge scolaire.

Même si ces bénévoles n'exercent aucune fonction de première ligne, il serait sage de discuter avec eux concernant leur engagement. Prévoyez un processus de consentement afin que tout(e) bénévole puisse juger par lui-même (elle-même) de sa propre situation et prendre une décision appropriée.



## Que dois-je faire si des bénévoles vulnérables ne souhaitent pas se retirer temporairement de leurs fonctions?

Il faut que ces bénévoles comprennent la situation et les faits.

Il est important que nous nous préoccupions de leur bien-être et que nous les encourageons à se retirer temporairement de leurs fonctions pour leur sécurité et celle des personnes qui les entourent. Il serait sage de déterminer ce qui préoccupe ces personnes au sujet de leur départ. S'il s'agit de la continuation du programme, vous pouvez leur demander de cesser d'exercer (temporairement ou non) les fonctions qui leur sont attribuées. Si leur préoccupation concerne l'isolement social, examinez la meilleure façon de rester en contact avec eux pendant cette période.

S'il existe des fonctions au sein de votre poste ou de votre programme qui ne nécessitent aucun contact direct avec d'autres personnes, vous pouvez essayer de discuter de cette possibilité avec les bénévoles concernés. Est-il possible d'établir leur quart de travail dans des périodes où l'achalandage est moindre? Examinez le processus de consentement et tenez compte de l'évaluation des risques.

## À quel moment faut-il annoncer aux bénévoles la suspension de certaines opérations des SCAF?

Il est important de communiquer régulièrement avec vos bénévoles et de les tenir au courant dans la mesure du possible. Efforcez-vous de rester en contact avec eux afin qu'ils ne se sentent pas oubliés. Même si certains n'en feront pas la demande, une vérification hebdomadaire auprès d'eux peut s'avérer très utile! Cela contribuera à calmer leur anxiété et à leur donner l'espoir qu'ils pourront poursuivre leur engagement au sein de l'Armée du Salut une fois que les choses seront revenues à la normale, ou dans d'autres fonctions.

## Comment puis-je m'occuper de mes bénévoles?

### Prendre soin de vos bénévoles et rester en contact avec eux

Pendant une période d'isolement, il faut se rappeler que l'éloignement physique n'implique pas nécessairement l'interruption de ses relations avec les autres. Il est très important de rester en contact avec vos bénévoles, étant donné que beaucoup d'entre eux peuvent se sentir isolés et vulnérables durant cette période. Un appel amical peut contribuer grandement à entretenir les relations et à favoriser le bien-être. Déterminez ce qui compte le plus pour vos bénévoles et expliquez-leur que nous sommes tous touchés par la pandémie,



et que lorsque la période d'isolement sera terminée, ils pourront poursuivre leur engagement.

### **Maintenir l'engagement à distance des bénévoles dans la mission de l'Armée du Salut**

Si vos bénévoles sont en mesure de poursuivre leur engagement dans la mission de l'Armée du Salut en raison de nouvelles possibilités de bénévolat au sein de votre entité ou de fonctions qui peuvent s'exercer à distance, il vaut la peine d'en étudier les possibilités. En voici quelques exemples :

- Emballage de fournitures essentielles : Des bénévoles peuvent-ils préparer chez eux des boîtes de produits de première nécessité et les déposer à un endroit désigné?
- Soutien des programmes à distance : Offrez-vous habituellement des programmes comme le service d'aide aux devoirs? La prestation de ce service peut-elle s'effectuer en ligne, ou encore, des bénévoles peuvent-ils aider à préparer des trousseaux de ressources ou d'apprentissage? Aider à l'inscription au programme par téléphone?
- Préparation pour l'hiver : Parmi vos bénévoles, s'il y en a qui savent tricoter ou coudre, discutez avec eux de l'idée de confectionner des vêtements pour les personnes vulnérables de la collectivité.
- Formation et perfectionnement : C'est peut-être le moment idéal pour offrir à vos bénévoles des possibilités de formation et de perfectionnement afin qu'ils puissent reprendre éventuellement leurs fonctions avec plus d'assurance!

### **Maintenir le lien avec les bénévoles**

Maintenir le lien avec vos bénévoles pendant cette période peut être délicat, et certains d'entre eux n'en ont pas forcément envie ou besoin. Déterminez ce qui est le plus important pour eux et voyez comment vous pouvez répondre le mieux possible à leurs besoins.

Voici quelques idées :

- Appelez-les une fois par semaine pour prendre de leurs nouvelles et bavarder avec eux. C'est une excellente occasion de les tenir au courant des activités de l'Armée du Salut et de leur rappeler que nous continuons de soutenir la collectivité par des contacts virtuels, comme la vidéoconférence.
- Si vos bénévoles s'y connaissent suffisamment en matière de technologie, pourquoi ne pas organiser une vidéoconférence une fois par semaine?
- Si la plupart de vos bénévoles ne sont pas trop à l'aise avec la technologie, il y en a peut-être un qui l'est davantage que les autres et serait disposé à aider à configurer des comptes d'utilisateur pour ses collègues.





- N’oubliez pas de souligner les occasions spéciales comme les anniversaires! Il s’agirait simplement, par exemple, d’envoyer une carte électronique, ou par la poste au nom de toute votre équipe.
- Transmettez les dernières communications de l’Armée du Salut à vos bénévoles pour les tenir au courant.
- Certains bénévoles peuvent préférer un courriel hebdomadaire, par exemple le vendredi après-midi, pour les informer des dernières nouvelles et des nouveaux projets, voire souligner des occasions spéciales.

## Questions?

Pour toute question, adressez-vous au service territorial des ministères de poste, au bureau territorial des services sociaux, au service des relations avec les employés ou à votre commandant régional/secrétaire divisionnaire des services sociaux. Le consultant en ministères de poste et en services communautaires et d’aide à la famille ainsi que les consultants régionaux du bureau territorial des services sociaux peuvent fournir de l’aide et des conseils en ce qui a trait à vos processus.

Consultant en ministères de poste et en services communautaires et d’aide à la famille :

- Peter Thomas

Consultants régionaux en services sociaux :

- David Reid (Colombie-Britannique, Alberta et Territoires du Nord, Terre-Neuve-et-Labrador.)
- Charlotte Dingwall (Ontario, Maritimes)
- Dahlia Sherif (Prairies, Québec, Bermudes)

Consultant spécialisé en services sociaux (services communautaires et d’aide à la famille et processus d’agrément) :

- Frank Chu



# Sources consultées et ressources additionnelles

La création du présent document s'appuie en grande partie sur les sources d'information énumérées ci-après :

« Food banks & food distribution », *BC Centre for Disease Control*, 11 décembre 2020, <http://www.bccdc.ca/health-info/diseases-conditions/covid-19/community-settings/food-banks> (en anglais seulement)

« Cleaning and Disinfection your Home – Everyday Steps and Extra Steps When Someone is Sick », *Centres for Disease Control and Prevention*, 5 janvier 2020, <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/cleaning-disinfection.html> (en anglais seulement)

« Our Response to COVID-19 », *Centres communautaires d'alimentation du Canada*, 17 mars 2020, <https://cfccanada.ca/en/News-Events/Latest-News/Announcements/Our-response-to-Covid-19> (en anglais seulement)

Daily Food Bank, COVID 19 Announcements, 25 septembre 2020, <https://www.dailybread.ca/covid19/> (en anglais seulement)

« Répercussions de la COVID-19 sur les banques alimentaires et comment pouvez-vous nous aider », *Banques alimentaires Canada*, <https://www.foodbankscanada.ca/COVID-19-FR.aspx>

« COVID-19 Update to the Canadian Food Bank Network » [lettre d'information], *Banques alimentaires Canada*, 10, 17 et 19 mars 2020.

« Maladie à coronavirus (COVID-19) : Mise à jour sur l'éclosion », gouvernement du Canada, 18 janvier 2021, <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus.html>.

« Coronavirus Resource Center », *Harvard Health Publishing*, 15 janvier 2021, <https://www.health.harvard.edu/diseases-and-conditions/coronavirus-resource-center> (en anglais seulement).

« COVID-19 and Second Harvest », *Second Harvest*, 12 mars 2020, <https://secondharvest.ca/community/coronavirus-protocol/> (en anglais seulement).



« Guidance for Employers on Preventing COVID-19 in the Workplace », *Toronto Public Health*, 15 janvier 2021, [https://www.toronto.ca/wp-content/uploads/2020/03/9538-Fact-Sheet-for-Workplaces-Non-Healthcare\\_final.pdf](https://www.toronto.ca/wp-content/uploads/2020/03/9538-Fact-Sheet-for-Workplaces-Non-Healthcare_final.pdf) (en anglais seulement).

WATSON, Stephanie. « Coronavirus on Surfaces: What's the Real Risk? », *WebMD*, 3 septembre 2020, *WebMD*: <https://www.webmd.com/lung/news/20200903/coronavirus-on-surfaces-whats-the-real-risk>

« How long COVID-19 lives on surfaces? », *WebMD*, 15 avril 2020, <https://www.webmd.com/lung/how-long-covid-19-lives-on-surfaces>

\*\*\*Vous pouvez également consulter les documents « Frequently Asked Questions (FAQ): Community and Family Services and COVID-19 for Christmas 2020 » (en anglais seulement), « Foire aux questions (FAQ) : L'hébergement et les services aux sans-abri à l'ère de la pandémie de la COVID-19 », « Conseils aux aumôniers en matière de soins spirituels et religieux, dans le contexte de la pandémie de COVID-19 », « Plans to Gradually Ease Restrictions and Reopen - Personal Protective Equipment re: COVID-19 Frequently Asked Questions (FAQ) – Issue #1 » (en anglais seulement) et « Foire aux questions (FAQ) : Réouverture des programmes à l'ère de la pandémie de COVID-19 » accessibles à partir de l'adresse <https://salvationist.ca/covid-19/departmental-faqs/>. Consultez également le document « POSTES – FAQ et considérations relatives à la COVID-19 », dont la version anglaise est accessible à partir du lien ci-après : [https://salvationist.ca/files/salvationarmy/corps-ministries/Files/regathering\\_corps\\_ministries\\_covid19\\_june17b.pdf](https://salvationist.ca/files/salvationarmy/corps-ministries/Files/regathering_corps_ministries_covid19_june17b.pdf)

Le document sur la réouverture des magasins d'occasions de l'Armée du Salut (*COVID-19 The Salvation Army Thrift Store National Recycling Operations Re-Opening Playbook*) est offert en format PDF :



COVID-19 The  
Salvation Army Thrif

