

# Foire aux questions (FAQ) : Réouverture des programmes à l'ère de la pandémie de COVID-19

Bureau territorial des services sociaux

**19 octobre 2020**

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

# Préambule

Le présent document de foire aux questions (FAQ) vise à aider les entités dans leur processus de réouverture de services non offerts en établissement après une période de fermeture liée à la pandémie de COVID-19, en couvrant des questions relatives à la santé et à la sécurité du personnel, des bénévoles et de la clientèle du programme. Les mesures proposées doivent être considérées et appliquées dans le cadre des valeurs de l'Armée du Salut, notamment la dignité. Les défis occasionnés par la pandémie de COVID-19 et les changements nécessaires aux méthodes de prestation de services peuvent susciter une anxiété accrue. Or, il est essentiel de mettre en application les valeurs de l'Armée du Salut dans toutes les interactions avec les participants au programme et entre eux.

**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.



# 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..... 2

## Notions fondamentales ..... 5

Où puis-je trouver de l'information à jour au sujet de la COVID-19? ..... 5

Mises à jour de Santé Canada : Maladie à coronavirus (COVID-19) – Mise à jour sur l'éclosion..... 5

Existe-t-il des conseils ou des suggestions qui concernent particulièrement notre programme? ..... 6

## Réouverture ..... 7

Quand devrions-nous rouvrir notre programme?..... 7

Combien de participants au programme pouvons-nous recevoir sur place après la réouverture? ..... 7

Comment traiter une nouvelle admission/inscription après la réouverture? ..... 8

Faut-il changer notre manière d'accueillir/de saluer les gens? ..... 8

Y a-t-il d'autres lignes directrices particulières concernant la réouverture des programmes/établissements de garde d'enfants?..... 9

## Mesures de prévention..... 9

Comment continuer de réduire le risque d'exposition pour les participants à nos programmes? ..... 9

Y a-t-il des suggestions concernant le nettoyage et la désinfection de l'aire du programme? ..... 10

Quel rôle le personnel et les clients peuvent-ils jouer dans la prévention de la propagation de COVID-19?

..... 11

Comment procéder au dépistage? ..... 11

Le personnel doit-il continuer à s'autoexaminer?..... 12

Que devons-nous savoir sur les tests de dépistage de la COVID-19? ..... 12

Que faire si un membre du personnel ou un participant au programme présente des symptômes?... 12

Que faire si un membre du personnel, un bénévole ou un participant au programme constitue un cas confirmé d'infection à la COVID-19? ..... 13

Quand pouvons-nous cesser d'appliquer les mesures de sécurité supplémentaires? ..... 13

## Autres considérations ..... 14

Y a-t-il des considérations liées à la santé et à la sécurité à prendre en compte lors de la réouverture après une fermeture prolongée? ..... 14

Comment traiter un volume potentiellement élevé de demandes de la clientèle lors de la réouverture?

..... 14

Ces mesures supplémentaires grèvent notre budget. Que devrions-nous faire? ..... 14



J'ai des questions concernant la dotation en personnel au moment de la réouverture de mon programme. À qui dois-je m'adresser? ..... 15

J'ai des questions auxquelles je n'ai pas trouvé de réponses dans cette FAQ. Avec qui dois-je communiquer? ..... 15

**Sources consultées et ressources additionnelles ..... 15**



# Notions fondamentales

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

Le quartier général de votre division doit approuver votre plan de réouverture. Veillez à prendre contact avec le ou les dirigeant(s) divisionnaire(s) concerné(s) avant de rouvrir votre programme. Visitez le site [salvationist.ca](http://salvationist.ca) afin d'obtenir de l'information à jour sur les mesures prévues par l'Armée du Salut face à la pandémie de COVID-19.

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'écllosion

Le gouvernement du Canada vient de créer un outil visant à donner un aperçu de l'évolution de la pandémie de COVID-19 dans votre région, et qui permet d'effectuer une recherche par municipalité, etc. : <https://sante-infobase.canada.ca/covid-19/tendancescovid/?HR=1&mapOpen=false>

De plus, vous pouvez installer sur votre téléphone intelligent l'application gratuite de notification d'exposition à la COVID-19, offert par le gouvernement du Canada : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/maladie-coronavirus-covid-19/alerte-covid.html>

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

	Numéro de téléphone	Site Web
Colombie-Britannique	811	<u>Mise à jour du ministère de la Santé publique de la C.-B.</u>
Alberta	811	<u>COVID-19 info for Albertans</u>
Saskatchewan	811	<u>Mise à jour sur la COVID-19 en Saskatchewan</u>



<b>Manitoba</b>	1-888-315-9257	<u>Mise à jour sur la COVID-19 au Manitoba</u>
<b>Ontario</b>	1-866-797-0000	<u>Maladie à coronavirus 2019 (COVID-19)</u>
<b>Québec</b>	811	<u>La maladie à COVID-19 au Québec</u>
<b>Nouveau- Brunswick</b>	811	<u>Mise à jour sur la COVID-19 au Nouveau-Brunswick</u>
<b>Nouvelle-Écosse</b>	811	<u>Coronavirus (COVID-19) - Intervention du gouvernement en réponse à la COVID-19</u>
<b>Île-du-Prince-Édouard</b>	811	<u>La COVID-19 à l'Île-du-Prince-Édouard</u>
<b>Terre-Neuve-et-Labrador</b>	811 ou 1-888-709-2929	<u>Ressources en français au sujet de la COVID-19 à Terre-Neuve-et-Labrador</u>
<b>Nunavut</b>	867-975-5772	<u>L'approche du Nunavut pour avancer en période de COVID-19</u>
<b>Territoires du Nord-Ouest</b>	811	<u>La COVID-19 aux TNO</u>
<b>Yukon</b>	811	<u>Information sur la COVID-19 au Yukon</u>
<b>Bermudes</b>	441-278-4900	<u><a href="#">Bermuda COVID-19 Update</a></u>

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

Communiquez avec les autorités locales de santé publique ainsi que 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 à jour.

## Réouverture

### Quand devrions-nous rouvrir notre programme?

Chaque province élabore un plan de réouverture par étapes, qui variera en fonction de l'endroit où se trouve votre programme. **Dans certains cas, les exigences peuvent être différentes selon la province, le territoire, la région ou la municipalité dont relèvent les autorités de santé publique avec lesquelles vous devez traiter.** Communiquez avec votre **commandant divisionnaire et/ou régional** ainsi qu'avec les autorités sanitaires locales pour veiller à planifier la réouverture selon l'échéancier établi par le plan provincial, en toute sécurité et **en conformité avec toute exigence ou restriction particulière.** Le quartier général de votre division doit prendre part à la planification de la réouverture et accorder son approbation.

Au moment de planifier la réouverture, il est important de procéder avec soin et prudence en tenant compte des risques qui concernent particulièrement votre type de programme. Vous devrez revoir votre plan en fonction des mesures prises localement ou d'autres directives fournies par les autorités locales ou provinciales. **Certains experts prévoient que la pandémie pourrait se prolonger jusqu'en 2022. La planification et la préparation doivent donc s'effectuer de manière réfléchie. Les plans actuels de lutte contre la pandémie doivent être mis à jour, au besoin.**

### Combien de participants au programme pouvons-nous recevoir sur place après la réouverture?

Reportez-vous aux directives de santé publique de votre province **et de votre localité.** Les restrictions concernant le nombre de personnes pouvant se réunir dans un même endroit et les types d'activités autorisées demeureront en vigueur durant plusieurs étapes de la planification de la réouverture des services à l'échelle d'une province **ou d'une région.** Selon l'envergure de votre programme et les procédures à suivre (santé et sécurité, etc.), il se peut que vous ne puissiez procéder immédiatement à une réouverture complète. Vous pourriez d'abord envisager d'inviter les participants au programme à revenir à tour de rôle, dans la mesure du possible. Dans le cas des programmes de halte-accueil, un système de rendez-vous pourrait être mis en place pour assurer la distanciation sociale. Veillez à prendre en compte le personnel dans le nombre total de personnes présentes dans votre aire de programme. Installez **des cloisons de plexiglas dans les endroits où la distanciation sociale n'est pas possible, conformément aux directives de santé publique.**



Outre les directives provinciales **et/ou** locales concernant les rassemblements, la superficie de l'aire consacrée au programme sera un facteur déterminant pour définir le nombre de participants. Lors de la réouverture de vos services, comparez le nombre de personnes autorisées à se regrouper selon les directives de la province avec le nombre de personnes qui peuvent occuper votre aire de programme en toute sécurité, et optez pour le moindre des deux. Les bailleurs de fonds doivent être consultés en cas de modification des niveaux ou des modèles de services.

## Comment traiter une nouvelle admission/inscription après la réouverture?

Chaque programme doit évaluer sa capacité en fonction des directives locales ou provinciales en vigueur lorsque de nouvelles demandes d'admission seront produites. Si les utilisateurs d'un programme existant y participent déjà à tour de rôle, il peut être nécessaire d'inscrire les nouvelles demandes d'admission sur une liste d'attente.

Si l'aire consacrée au programme est suffisante, les entretiens d'admission et de présélection doivent être menés par téléphone dans la mesure du possible. Si les entretiens d'admission doivent avoir lieu en présence des personnes concernées, veillez à suivre les règles de distanciation sociale et toute autre exigence en matière de santé et de sécurité (cloison en plexiglas, équipement de protection individuelle, **formulaire d'auto-dépistage**, **désinfection des mains**, etc.). Les frais du programme peuvent être perçus à l'aide d'une boîte de dépôt, par la poste ou par voie électronique. Consultez les bailleurs de fonds pour vous tenir au courant des changements et des attentes en matière de services.

## 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 **un masque**, du désinfectant ou des lingettes désinfectantes dès leur arrivée. Placez **les produits nécessaires** sur une table où la clientèle pourra les prendre, et assurez-vous que tout visiteur porte l'équipement de protection individuelle (ÉPI) approprié. Veillez également à faire respecter les règles de distanciation sociale.

On peut également envisager d'espacer les heures d'arrivée et de départ pour éviter les grands rassemblements à l'entrée. Si plusieurs ramassages ou dépôts ont lieu en même temps (comme dans les programmes de jour pour adultes et les services de garderie), un marquage sur le sol peut servir à indiquer la distance adéquate entre chaque personne dans une file d'attente. Il sera utile d'encourager toute famille ou ménage à désigner un membre pour effectuer les livraisons et les ramassages, au besoin.





## Y a-t-il d'autres lignes directrices particulières concernant la réouverture des programmes/établissements de garde d'enfants?

Oui. Au palier provincial, les autorités locales de santé publique prescriront des mesures concernant la garde d'enfants que vous devrez appliquer. Il sera essentiel d'examiner et de mettre en œuvre ces directives et/ou de prendre contact avec les autorités de santé publique pour veiller à suivre les mesures prescrites localement. Il faut également avoir élaboré un plan de fonctionnement avant la réouverture du programme afin de garantir la conformité à toutes les exigences. Le cas échéant, examinez vos ententes de fonctionnement et prenez contact avec vos bailleurs de fonds et les autorités de santé publique pour connaître leurs plus récentes recommandations.

## Mesures de prévention

### Comment continuer de réduire le risque d'exposition pour les participants à nos programmes?

Les participants au programme et leur famille doivent continuer à se surveiller pour repérer tout symptôme ou toute possibilité d'exposition à risque élevé (p. ex., un membre du ménage ayant contracté la COVID-19) et rester à l'écart du programme si cela est nécessaire. Toute personne qui entre dans l'immeuble est tenue de se laver ou de se désinfecter les mains au moment du dépôt ou du ramassage.

Les mesures de distanciation sociale sont nécessaires durant les différentes phases des plans de réouverture provinciaux et locaux. Cela peut s'avérer difficile en ce qui concerne les programmes de groupe. Il sera utile de déterminer la superficie de l'aire du programme pour connaître le nombre de personnes pouvant s'y trouver en toute sécurité, en tenant compte des directives provinciales ou locales pour les rassemblements. Lorsque vous organisez des activités pendant la journée, assurez-vous qu'elles satisfont à toutes les directives et que les règles de distanciation sociale et les autres mesures de sécurité sont respectées. Ces mesures de sécurité doivent s'appuyer sur une évaluation des risques et peuvent consister à :

- Communiquer clairement à la clientèle du programme les changements auxquels elle doit s'attendre et les mesures de sécurité supplémentaires qu'elle sera tenue de suivre;
- Établir l'horaire de travail et des rendez-vous pour faire en sorte qu'une équipe du personnel traite toujours avec le même groupe de clients, par roulement. Il ne doit pas y avoir de mélange de groupes;
- Veiller à ce que les clients gardent une distance de deux (2) mètres entre eux pendant les repas et évitent de partager la nourriture;



- Lors de la planification d'une sortie (si elle est autorisée), tenir compte des mesures supplémentaires en vigueur lorsque vous serez sur place, ainsi que de la manière dont le groupe se déplacera en toute sécurité;
- Veiller à assurer la sécurité des conducteurs et des passagers si le transport à destination et en provenance du lieu de programme est offert [[exemple de mesures](#) (document en anglais)];
- Laisser une distance de deux (2) mètres entre les chaises, les tables et les bureaux;
- N'autoriser l'accès à votre immeuble qu'aux visiteurs essentiels (et uniquement pendant les heures d'ouverture du programme). Il est également possible de limiter l'utilisation de l'immeuble à certains locaux;
- Limiter l'entrée et la sortie à une seule porte et à un seul ascenseur;
- Retirer temporairement tout matériel du programme difficile à désinfecter, comme les peluches ou les livres. Il faudrait également restreindre la distribution de documents dans la mesure du possible;
- S'il y a une fontaine à eau à l'intention des participants dans l'aire du programme, prévoir des bouteilles d'eau ou des gobelets comme solution de rechange;
- Désigner une zone ou une pièce d'isolement dans l'immeuble si un client, un bénévole ou un membre du personnel présentait des symptômes d'infection à la COVID-19.

## Y a-t-il des suggestions concernant le nettoyage et la désinfection de l'aire du programme?

- Veillez à ce que l'établissement soit soumis à un processus de nettoyage et de désinfection en profondeur avant sa réouverture ainsi qu'entre chaque période assignée à un groupe de participants et d'intervenants. On utilisera les types de désinfectant recommandés par les autorités sanitaires provinciales.
- Disposez plusieurs distributeurs de désinfectant pour les mains dans des endroits clés et posez des affiches visant à encourager le personnel et la clientèle à s'en servir. Veillez à ce que le personnel rappelle ces consignes verbalement ou à l'aide de pictogrammes si la clientèle du programme risque de ne pas tenir compte des instructions sous forme écrite.
- Veillez à fournir une quantité suffisante d'équipement de protection individuelle (ÉPI) et de fournitures nécessaires (gants, masques, produits de nettoyage, etc.) Évaluez les risques pour déterminer les besoins en matière d'ÉPI.
- Passez en revue vos pratiques d'entretien ménager et prévoyez un nettoyage plus régulier des aires achalandées et des surfaces fréquemment touchées, comme les poignées de porte, les rampes et les boutons-poussoirs pour ouvrir les portes. Tenez un registre de toutes les pratiques de nettoyage et suivez les lignes directrices fournies par les autorités provinciales.
- Examinez l'aire du programme et demandez-vous si certains éléments doivent être temporairement retirés afin de limiter la propagation des germes. Veillez à nettoyer et à



désinfecter davantage tout matériel de programme partagé. Retirez les articles qu'on ne peut pas facilement essuyer ni désinfecter (p. ex, peluches, tissus, etc.).

- Assurez-vous que le personnel a reçu une formation sur l'ÉPI et les procédures de désinfection avant la réouverture. Conservez toute la documentation relative à la formation du personnel.

## Quel rôle le personnel et les clients peuvent-ils jouer dans la prévention de la propagation de COVID-19?

Nous recommandons au personnel et à la clientèle de se laver régulièrement les mains pendant la journée. Cette pratique est essentielle, et il est également recommandé de mettre à la disposition de la clientèle et du personnel un désinfectant pour les mains. Il faudrait peut-être inciter les participants au programme à suivre ces mesures.

Des affiches peuvent être utiles pour encourager le lavage des mains ([exemple d'affiche en anglais](#)) et rappeler les règles de distanciation sociale ainsi que les bonnes méthodes pour tousser et éternuer ([exemple d'affiche en anglais](#)).

L'utilisation adéquate de l'ÉPI (gants, masques) est encouragée en fonction du risque d'exposition. Assurez-vous que votre entité dispose d'une quantité suffisante de ce type de matériel lors de la réouverture du programme. Pour toute question, adressez-vous au représentant du service des relations avec les employés de votre division, et consultez le service territorial des mesures de santé et de sécurité, au besoin.

## Comment procéder au dépistage?

Le dépistage peut faire partie des méthodes de prévention applicables au sein d'un programme. Consultez d'abord les autorités locales de santé publique et suivez leurs recommandations relatives aux processus possibles.

L'équipe divisionnaire du service des relations avec les employés doit être consultée pour toute question concernant le personnel chargé du dépistage. Voici quelques points à considérer au sujet des pratiques de dépistage :

- Est-ce qu'il y a un endroit sûr dans l'aire du programme pour effectuer le dépistage à l'écart des autres clients, ou encore, le dépistage peut-il s'effectuer à l'extérieur?
- Est-ce que les employés sont formés pour procéder au dépistage? Veillez à ce qu'une personne-ressource soit présente pour répondre aux questions lors du dépistage.
- Les employés restent-ils calmes et se montrent-ils coopératifs pendant le processus de dépistage? Nous devons veiller à ne pas porter de jugement et à préserver la dignité de toute personne qui sollicite notre aide.
- Les questions liées à la confidentialité sont-elles prises en compte?
- Le processus de dépistage peut-il s'effectuer discrètement?



- Un processus a-t-il été établi en ce qui concerne l'établissement et le personnel, au cas où un client présenterait des symptômes et aurait besoin d'être isolé?
- Une politique et une procédure ont-elles été établies si une personne était incapable de suivre les instructions?

## Le personnel doit-il continuer à s'autoexaminer?

Le personnel doit continuer à s'autoexaminer et surveiller l'apparition de symptômes éventuels de la COVID-19, ainsi que toute exposition à risque élevé (p. ex., un membre du ménage ayant contracté la COVID-19) et s'auto-isoler au besoin, conformément aux lignes directrices de la santé publique. Pour toute question relative au personnel, veuillez communiquer avec le service des relations avec les employés de votre division.

## Que devons-nous savoir sur les tests de dépistage de la COVID-19?

Les tests doivent être effectués par des travailleurs du secteur de la santé (p. ex., médecin, infirmière, travailleurs de la santé non professionnels). Les entités de l'Armée du Salut doivent entrer en contact avec les autorités locales de santé publique pour s'informer de la manière dont les tests seront effectués dans leur collectivité. Il serait utile de repérer le centre d'évaluation le plus proche pour y diriger les familles des participants au programme qui présentent des symptômes de COVID-19.

## Que faire si un membre du personnel ou un participant au programme présente des symptômes?

Si une personne a été exposée au virus ou présente des symptômes (p. ex., fièvre, nouvelle toux ou difficultés respiratoires), veuillez :

- Communiquer immédiatement avec le service local de santé publique. Si la personne consulte habituellement un prestataire de soins de santé en particulier, téléphonez-lui pour vous renseigner sur les tests.
- Demander à la personne de porter un masque afin d'éviter la propagation du virus. S'il n'y a aucun masque disponible, fournissez-lui des mouchoirs pour qu'elle puisse se couvrir la bouche et le nez le mieux possible.
- Demandez à la personne de se laver les mains avec du savon liquide et à l'eau courante, et de les essuyer avec des serviettes en papier, ou encore, avec un désinfectant pour les mains à base d'alcool.
- Amener la personne dans un endroit où elle pourra se trouver à au moins deux mètres de distance des autres clients et du personnel.
- Si la personne est en détresse, composez le 9-1-1.



- Communiquez avec votre bailleur de fonds ou planificateur de système afin d'élaborer un plan pour cette personne (par exemple, tests, isolement). Suivez les procédures appropriées concernant le signalement d'incidents à la santé publique et au QGD.
- [Tout membre du personnel ou participant au programme qui présente des symptômes avant son arrivée à l'établissement doit rester chez lui.]

## Que faire si un membre du personnel, un bénévole ou un participant au programme constitue un cas confirmé d'infection à la COVID-19?

Si une personne constituant un cas confirmé d'infection à la COVID-19 s'est trouvée dans votre aire de programme, condamnez l'accès aux endroits avec lesquels elle serait entrée en contact jusqu'à ce qu'on puisse procéder à un nettoyage et à une désinfection en profondeur. Dans la mesure du possible, il faudrait attendre 24 heures avant d'entreprendre le nettoyage afin de réduire le risque auquel s'exposerait la personne chargée du nettoyage et de la désinfection. Envisagez d'élaborer un questionnaire de **recherche des contacts** ou de poser des questions à ce sujet au moment de l'admission. Le service local de santé publique pour vous guider. En outre, l'Organisation mondiale de la santé offre des conseils sur la mise en place d'une procédure de recherche des contacts dans [cette publication](#).

Si un membre du personnel tombe malade, consultez l'équipe du service des relations avec les employés de votre division pour gérer ce cas d'absence. Si un membre du personnel ou un bénévole tombe malade, indiquez-lui qu'il ne pourra revenir au travail que lorsque qu'il sera rétabli.

## Quand pouvons-nous cesser d'appliquer les mesures de sécurité supplémentaires?

L'échéancier de chaque plan de santé publique provincial ou régional variera. Grâce à une approche par étape, les mesures de sécurité supplémentaires peuvent diminuer graduellement jusqu'à ce que nous puissions revenir aux procédures de fonctionnement normal. Il est essentiel que nous respections les lignes directrices mises en place aussi longtemps qu'il sera nécessaire, afin d'assurer la sécurité de notre personnel et de notre clientèle. Communiquez avec votre autorité locale de santé publique en cas d'incertitude concernant les mesures recommandées pour votre programme, selon les circonstances. Vous devez également prendre connaissance du plan de réouverture de votre province et des dispositions qui s'appliquent à votre type de programme pour guider votre démarche.



## Autres considérations

### Y a-t-il des considérations liées à la santé et à la sécurité à prendre en compte lors de la réouverture après une fermeture prolongée?

Après la fermeture d'un établissement pendant un certain temps, il est important de s'assurer que tout élément matériel de santé et de sécurité est en bon état et peut servir pour les fins prévues. Assurez-vous que les systèmes mécaniques, de ventilation et de sécurité en cas d'incendie fonctionnent convenablement. Dans la mesure du possible, ouvrez les fenêtres et les portes pour favoriser la circulation de l'air dans les locaux. Vérifiez si le circuit d'alimentation en eau (robinets, fontaines, etc.) est sûr afin de réduire au minimum le risque de maladie hydrique. Il est également essentiel de veiller à ce que la formation en matière de santé et de sécurité de tout votre personnel soit à jour, conformément au guide territorial sur la santé et la sécurité.

### Comment traiter un volume potentiellement élevé de demandes de la clientèle lors de la réouverture?

Il est possible que le nombre de demandes soit plus élevé que la normale à la réouverture de votre programme après une période de fermeture liée à la pandémie de COVID-19. Voici quelques mesures proposées pour se préparer à cette situation :

- Mettez à jour l'information sur votre programme dans votre boîte vocale, vos pages de médias sociaux et/ou de votre site Web. Par exemple, veillez à mentionner la date de mise de jour dans votre message d'accueil.
- Désignez un membre de votre équipe qui sera chargé de répondre aux demandes de renseignements et de se tenir au courant des questions relatives à la COVID-19 en ce qui concerne votre type de programme.
- Dès la réouverture du programme, organisez régulièrement des réunions pour vous assurer que tous les membres de votre équipe sont au courant des plus récentes informations.

### Ces mesures supplémentaires grèvent notre budget. Que devrions-nous faire?

Examinez votre situation financière. L'équipe de gestion devrait prévoir les répercussions de ces mesures sur votre budget actuel. Votre QGD vous aidera à planifier votre budget. Communiquez avec vos bailleurs de fonds pour savoir s'ils ont accès à des fonds de prévoyance, particulièrement en situation d'urgence. Une augmentation de la couverture médiatique sur les besoins de votre établissement pourrait susciter un appui accru du public.



Enfin, dans différentes collectivités du Canada (surtout en ce qui concerne les entités toujours financées sur la base d'un forfait journalier), une pression supplémentaire est exercée sur les budgets de fonctionnement et on éprouve des inquiétudes pour l'avenir. Si vous avez besoin d'assistance pour repenser vos programmes et vos services dans le contexte de la pandémie et après, le bureau territorial des services sociaux est à votre disposition pour vous aider dans cet important exercice d'analyse et d'innovation. En collaboration avec votre division, veuillez prendre contact avec le conseiller attribué pour votre région.

## **J'ai des questions concernant la dotation en personnel au moment de la réouverture de mon programme. À qui dois-je m'adresser?**

L'équipe du service des relations avec les employés de votre division constituera votre principale ressource en matière de dotation en personnel dans le contexte de la réouverture de votre programme. Veuillez également consulter les documents FAQ sur les relations avec les employés, accessibles à l'adresse suivante : <https://salvationist.ca/covid-19/departmental-faqs/>.

## **J'ai des questions auxquelles je n'ai pas trouvé de réponses dans cette FAQ. Avec qui dois-je communiquer?**

Vous pouvez obtenir des conseils et des ressources auprès de votre service divisionnaire des relations avec les employés, de votre commandant régional/secrétaire divisionnaire des services sociaux et du bureau territorial des services sociaux.

Consultants régionaux en services sociaux :

- David Reid (C.-B., Alberta et Territoires du Nord, et T.-N.-L.)
- Charlotte Dingwall (Ontario, Maritimes)
- Dahlia Sherif (Prairies, Québec et Bermudes)

## **Sources consultées et ressources additionnelles**

Gouvernement du Canada, *Outil d'atténuation des risques pour les lieux de travail et les entreprises en activité pendant la pandémie de COVID-19*, <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/document-orientation/prise-decisions-fondees-risques-lieux-travail-entreprises-pandemie-covid-19.html>

Gouvernement du Canada, *Désinfectants pour surfaces dures et désinfectants pour les mains (COVID-19)*, <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/desinfectants/covid-19.html>



Gouvernement du Canada, *COVID-19 : Ressources de sensibilisation autochtones*, <https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1586548069915/1586548087539>

Government of Bermuda, *Infection Prevention and Control Training*, <https://www.gov.bm/infection-prevention-and-control-training>

Association de santé et de sécurité pour les services publics (ASSSP), *Novel Coronavirus (COVID-19) Resource Centre*, <https://www.pshsa.ca/covid-19> (section en anglais seulement)

Territoire du Canada et des Bermudes de l'Armée du Salut (2020), *Foire aux questions (FAQ) : Les services communautaires et d'aide à la famille à l'ère de la pandémie de COVID-19*, <https://salvationist.ca/covid-19/resources/>

Territoire du Canada et des Bermudes de l'Armée du Salut (2020), *Foire aux questions (FAQ) : L'hébergement et les services aux sans-abri à l'ère de la pandémie de la COVID-19*, <https://salvationist.ca/covid-19/resources/> \* Vous pouvez également visionner un webinaire de la Santé publique de l'Ontario sur le regroupement en cohorte dans des milieux où logent bon nombre de personnes, à partir de ce lien (conférence donnée en anglais, diapositives traduites en français)

Territoire du Canada et des Bermudes de l'Armée du Salut (2020), *Plans to Gradually Ease Restrictions and Reopen, Personal Protective Equipment re: COVID-19, FAQ – Issue 1*, 7 mai 2020 (en anglais seulement)

Territoire du Canada et des Bermudes de l'Armée du Salut (2020), *THQ Employee Relations and Social Services re: COVID-19, Questions and Answers Compilation, Issue 4* (en anglais seulement), 11 mai 2020

\*\*\*Consultez également le document *COVID-19 FAQ: Volunteer Management* (en anglais seulement), accessible à partir de la page Web suivante : <https://salvationist.ca/covid-19/resources/>

\*\*\*Consultez également le document *Conseils aux aumôniers en matière de soins spirituels et religieux, dans le contexte de la pandémie de COVID-19*, accessible à partir de la page Web suivante : <https://salvationist.ca/covid-19/resources/>

\*\*\*Consultez également le document de foire aux questions (FAQ) produit par le service des relations avec les employés, accessible à partir de la page Web suivante : <https://salvationist.ca/covid-19/resources/>

