

## Programmes santé et sécurité

# Plan de continuité des opérations en cas de pandémie

### Sur cette page

[Qu'est-ce qu'un plan de continuité des opérations?](#)

[Un plan d'intervention en cas de pandémie est-il différent d'un plan de continuité des opérations ou d'un plan de reprise des activités ordinaires?](#)

[Combien de personnes s'absenteront du travail pendant une pandémie?](#)

[Quelles sont les répercussions possibles d'une pandémie sur une entreprise?](#)

[Comment établissez-vous les priorités de votre plan?](#)

[Quels éléments doivent faire partie d'un plan de continuité des opérations en cas de pandémie?](#)

[Si on prend l'exemple d'un bureau, comment l'aménagement peut-il répondre aux exigences d'éloignement physique?](#)

[Quelles sont quelques autres bonnes pratiques pour aider à réduire la propagation des maladies infectieuses?](#)

[Que devons-nous savoir concernant les symptômes de la COVID-19?](#)

---

## Qu'est-ce qu'un plan de continuité des opérations?

Un plan de continuité des opérations décrit comment une organisation fonctionnera pendant ou après une urgence ou un événement. Il s'agit de planifier les mesures qui permettront de continuer à fournir les principaux produits et services.

Rappelez-vous que... chaque entreprise ou opération est unique – les sujets énumérés dans le présent document sont des suggestions générales. Vous devrez élaborer un plan adapté aux besoins de votre entreprise et de vos opérations.

Ce document porte sur l'élaboration d'un plan de continuité des opérations en cas de maladies infectieuses, d'une pandémie ou d'une éclosion saisonnière grave causée par un virus ou un autre agent. Il s'adresse aux organismes qui n'œuvrent pas dans le domaine de la santé. Les organismes de santé, de même que les premiers intervenants (p. ex. forces policières, services d'urgence, premiers secours, service d'ambulance) devront élaborer des mesures d'urgence, des mesures de prévention des infections et des plans d'effectifs beaucoup plus rigoureux.

Veuillez consulter la fiche d'information Réponses SST intitulée [Planification des interventions d'urgence](#) pour obtenir des renseignements sur un plan général d'intervention en cas d'urgence.

---

## Un plan d'intervention en cas de pandémie est-il différent d'un plan de continuité des opérations ou d'un plan de reprise des activités ordinaires?

À certains égards, oui.

Habituellement, les plans de continuité des opérations sont axés sur ce qui se produira en cas de dommages causés à un immeuble ou à un équipement. Dans d'autres scénarios, le plan peut reposer sur la prémisse que les personnes pourront retourner dans l'immeuble après l'événement (comme un ouragan, ou une panne des services).

Or, un plan en cas d'éclosion majeure d'une maladie infectieuse, comme une pandémie, doit prévoir la possibilité que des employés soient incapables de se présenter au travail pendant un certain temps. Durant une pandémie, les entreprises, les organisations sociales ou les écoles pourraient être tenues de fermer leurs portes sur ordre des représentants de la santé pour aider à ralentir la propagation de la maladie. Ces mesures auront une incidence sur le nombre de personnes aptes à se présenter au travail.

D'autres mesures peuvent être prises par les autorités gouvernementales ou recommandées par les responsables de la santé publique, comme la distanciation physique, l'hygiène des mains, des restrictions de déplacement, une limitation du nombre de personnes pouvant se rassembler en un seul lieu, l'utilisation de masques non médicaux, etc.

Il est important d'assurer le maintien de vos activités principales durant plusieurs semaines ou plusieurs mois avec un personnel réduit, qui travaillera vraisemblablement à distance.

Veuillez consulter la brochure « [Plan de continuité des opérations : maladies infectieuses](#) » pour obtenir de plus amples renseignements.

---

## Combien de personnes s'absenteront du travail pendant une pandémie?

C'est difficile à dire avec certitude. Chaque pandémie est différente. Cela dépendra de la « capacité virale » du virus, c'est-à-dire de la facilité avec laquelle le virus se propage et de la façon dont les gens tombent malades. Les travailleurs peuvent être absents du travail pour diverses raisons (p. ex. maladie, soins, fermeture d'école).

De plus, comme l'a déclaré le gouvernement du Canada : « Le profil de la maladie dans le cas des pandémies diffère de celui de la grippe saisonnière. Les pandémies peuvent avoir lieu en dehors de la saison grippale habituelle et présentent généralement plus d'une vague de maladie. On peut s'attendre à ce qu'une pandémie dure au total de 12 à 18 mois. »

Il sera important de vous assurer que votre plan tient compte des absences du personnel au-delà d'une courte période.

---

## Quelles sont les répercussions possibles d'une pandémie sur une entreprise?

Une pandémie pourrait avoir les répercussions suivantes sur une entreprise :

- Effectifs réduits parmi les employés permanents ou les sous-traitants, ou les employés temporaires
- Ralentissement des opérations ou annulation des commandes des clients
- Interruption de l'approvisionnement en fournitures et en matériel (en particulier si les marchandises importées sont transportées par voie aérienne ou terrestre)
- Changements dans la demande (par exemple, utilisation accrue de l'Internet, diminution du tourisme et des voyages, autres moyens de faire des affaires – comme la collecte en bordure de trottoir ou la livraison)
- Restriction des rencontres sociales ou des rassemblements publics (y compris la fréquentation des centres sportifs, clubs, théâtres, centres communautaires, restaurants, lieux de culte, etc.)
- Restriction du nombre de voyages (régionaux, nationaux ou internationaux)
- Disponibilité réduite des services de soins de santé ou de soins à domicile
- Réduction des services de garde d'enfants
- Dans les cas extrêmes, interruption possible d'autres services comme les télécommunications, les services financiers/bancaires, les services d'approvisionnement en eau, en électricité, en essence et en combustible, les services médicaux ou les services d'approvisionnement alimentaire

---

## Comment établissez-vous les priorités de votre plan?

En général, dans le cadre de l'élaboration d'un plan de continuité des opérations, il faut examiner les éléments qui sont essentiels et les répercussions qu'aurait l'absence des éléments en question sur votre entreprise.

1. Déterminez les opérations, les fonctions et les processus essentiels.
2. Déterminez les éléments clés internes et externes indispensables – soit les choses, les personnes ou les autres entreprises sur lesquelles vous pouvez compter.
3. Déterminez tout autre facteur susceptible d'avoir une incidence sur votre entreprise.

Lorsque vous planifiez vos priorités, examinez les points suivants :

- Personnel – désignez et formez des suppléants pour les services essentiels, y compris la filière hiérarchique pour la gestion. Assurez-vous d'avoir consulté le personnel, y compris le syndicat et la convention collective en vigueur.
- Équipement – assurez-vous que l'équipement disponible répond aux besoins définis.
- Disponibilité des actifs – assurez-vous d'avoir accès aux installations, services publics, ordinateurs, machines et outils qui répondent à vos besoins (p. ex. l'accès aux systèmes internes par le personnel travaillant à domicile).
- Engagements de l'entreprise – examinez les répercussions juridiques possibles concernant les contrats de service en cas de non-exécution des ententes conclues ou de livraisons retardées, par exemple.
- Comptabilité – assurez le maintien des services de la paie, des finances, etc.

Les étapes d'un processus [d'évaluation des risques](#) peuvent également être utiles en l'occurrence.

---

## Quels éléments doivent faire partie d'un plan de continuité des opérations en cas de pandémie?

L'exhaustivité du plan dépendra du type et de la taille de l'entreprise, de même que de la complexité de l'organisation. Vous devez vous assurer que votre plan est souple et proportionnel au niveau de menace qui se produit à ce moment-là. Au cours de l'évolution de la pandémie, des restrictions peuvent être levées ou affermies, suivant les décisions des responsables locaux de la santé publique. Dans certains cas, des mesures différentes peuvent avoir été mises en place dans certaines régions géographiques. Votre plan doit comprendre des éléments liés à la santé, à la sécurité, aux ressources humaines et à la gestion.

Voici quelques suggestions :

- Documentez les lignes directrices concernant la gestion et les décisions opérationnelles – rappelez-vous que n'importe qui peut tomber malade.
- Formez une équipe de gestion des pandémies qui assigne les tâches à accomplir, établit la chaîne de commandement, coordonne les activités de prévention, etc.
- Prenez des décisions concernant les périodes où l'entreprise pourra ouvrir ses portes, devra refuser l'accès aux clients, ou lorsqu'elle devra fermer ses portes complètement, ou à quel moment il faudra utiliser d'autres méthodes pour faire des affaires.
- Affectez une personne ou une équipe, s'il y a lieu, pour aider à évaluer la santé des travailleurs (p. ex. si un travailleur tombe malade), en utilisant des listes de vérification fournies par des responsables de la santé publique, par exemple.
- Formez les employés mutuellement pour aider à assurer les fonctions essentielles (p. ex. le service de paye, le service à la clientèle)
- Prévoyez des installations pour le lavage des mains et/ou des produits désinfectants pour les mains (à base d'alcool à au moins 60 %).
- Prévoyez un intervalle entre les quarts de travail pour permettre le nettoyage de toutes les surfaces de contact et surfaces de travail (p. ex. tables, poignées de porte, mains courantes, téléphones et claviers partagés).
- Mettez à jour vos politiques sur les congés de maladie et autres congés. REMARQUE : Sachez que les médecins peuvent avoir une disponibilité limitée pour fournir des documents de congé de maladie.
- Tenez une liste à jour de votre personnel et de vos clients (p. ex. chaînes téléphoniques, numéros de téléphone, lignes d'aide pour obtenir des renseignements, courriels à diffusion générale).
- Élaborez des méthodes de communication pour joindre tout le personnel, surtout s'il travaille à distance.
- Élaborez des méthodes pour maintenir vos opérations, y compris l'utilisation d'Internet, des espaces infonuagiques, du téléphone, des vidéoconférences, etc.
- Élaborez des méthodes qui permettent le [télétravail](#) et offrent de la souplesse quant aux horaires de travail.
- Augmentez la distance entre les personnes (p. ex. installer une barrière de protection pour ceux qui travaillent avec le public, augmenter la distance entre les postes de travail, utiliser les salles de réunion plus grandes, limiter le nombre d'utilisateurs dans un espace commun comme une salle à manger ou les salles de toilettes).
- Prévoyez fournir des services de transport aux employés qui utilisent les transports en commun.
- Tenez compte des problèmes psychosociaux (p. ex. le stress financier, l'épuisement des aidants naturels, le stress professionnel, la stigmatisation ou l'exclusion sociale).

- Envisagez de reporter ou d'annuler les réunions en personne (y compris les réunions à l'interne) et les déplacements inutiles.
- Formez de petits groupes de travail ou des cohortes (p. ex. une usine peut garder le même groupe de personnes ensemble pendant les mêmes quarts de travail).
- Prenez les présences des travailleurs, chaque jour, pour aider l'autorité de santé publique à retrouver les contacts si un cas est dépisté.

---

## Si on prend l'exemple d'un bureau, comment l'aménagement peut-il répondre aux exigences d'éloignement physique?

Trois éléments clés doivent être pris en compte :

1. l'espace et le matériel qu'une personne utilise;
2. les espaces à usage commun, comme les aires de réunion, les zones à vocation sociale, les coins-repas, les salles de matériel, ainsi que les voies de déplacement;
3. les mesures personnelles, comme l'hygiène des mains et l'étiquette respiratoire.

Les responsables du lieu de travail doivent savoir quels sont les employés qui doivent être présents sur place et comment ils utiliseront l'espace. Il pourrait être nécessaire de réduire la capacité normale de l'immeuble pour pouvoir respecter l'éloignement physique. Voici d'autres facteurs à prendre en compte : les « points de congestion », comme les cuisines, les aires de casiers, les vestiaires, les ascenseurs, les escaliers, les toilettes et les sorties de secours.

Services publics et Approvisionnement Canada (2020) a élaboré un document intitulé « [Guide et pratiques pour un retour sûr sur les lieux de travail compte tenu de l'assouplissement des restrictions](#) ». Lors de l'évaluation de l'aménagement du poste de travail, veillez à mesurer une distance de 2 mètres dans toutes les directions, à partir de l'endroit où la personne serait assise.



- Étiqueter les portes en tant qu'entrée ou sortie uniquement.
- N'autoriser qu'une seule personne à la fois dans une salle de matériel ou une cuisine.
- Si l'utilisation de micro-ondes, de réfrigérateurs, etc. est autorisée dans les bureaux, fournir une méthode pour nettoyer les surfaces après utilisation.
- Attendre que l'autre personne soit partie avant de s'approcher d'un casier ou d'un vestiaire.
- Marquer des endroits à l'extérieur des salles de réunion ou des toilettes où les personnes devraient attendre avant d'entrer.
- Prévoir du temps entre les réunions pour permettre à l'air de la salle de se renouveler.

---

## Quelles sont quelques autres bonnes pratiques pour aider à réduire la propagation des maladies infectieuses?

De bonnes habitudes de santé sont importantes pour prévenir la propagation des maladies infectieuses. Parmi les précautions à prendre, mentionnons les suivantes :

- S'assurer de maintenir une vaccination à jour.
- Rester à la maison lorsqu'on est malade, même si nos symptômes sont légers.
- [Se laver souvent les mains](#) à l'eau et au savon.
- Utiliser un désinfectant pour les mains à base d'alcool (au moins 60 % d'alcool) lorsqu'il n'y a pas d'eau et de savon sur place.
- Éviter d'être en contact étroit avec des personnes malades.
- Tousser et éternuer dans son coude ou dans un mouchoir (et jeter les mouchoirs immédiatement après).
- Éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche.
- Adopter de [bonnes pratiques d'hygiène](#) comme nettoyer et désinfecter les surfaces potentiellement contaminées qui risquent d'être touchées par d'autres personnes.

---

## Que devons-nous savoir concernant les symptômes de la COVID-19?

Les personnes atteintes de la COVID-19 peuvent présenter peu de symptômes ou aucun symptôme, et les symptômes qu'elles présentent peuvent facilement être confondus avec un rhume ou une grippe saisonnière.

La COVID-19 semble se propager principalement d'une personne à l'autre lorsque les gens ont des contacts étroits (à moins de 2 mètres ou 6 pieds) et par les gouttelettes respiratoires produites lorsqu'une personne infectée tousse ou éternue. Ces gouttelettes peuvent se déposer dans la bouche ou les narines des personnes à proximité ou dans leurs poumons (parce que les personnes risquent de les inhaler).

Il est possible qu'il se propage par contact avec des surfaces ou des objets infectés – en touchant une surface ou un objet sur lequel se trouve le virus puis en se touchant ensuite la bouche, le nez ou possiblement les yeux.

Prenez note que le gouvernement du Canada affirme que des données indiquent qu'une personne infectée peut transmettre le virus même si elle ne manifeste pas de symptômes. Cette transmission comprend les personnes qui :

- n'ont pas encore développé de symptômes (donc présymptomatiques)
- n'auront jamais de symptômes (donc asymptomatiques)

<b>Rhume</b>	<b>Grippe saisonnière</b>	<b>COVID-19</b>
Frissons mais rarement de la fièvre	Fièvre	Se sentir fiévreux
Toux, douleur à la poitrine (modérée, mais qui peut durer un certain temps)	Toux, douleur à la poitrine (la toux sèche peut être sévère)	Toux (nouvelle ou s'aggravant)
Douleurs et courbatures (modérées)	Douleurs et courbatures (peuvent être sévères)	Difficulté à respirer ou essoufflement
Fatigue (vous êtes en mesure de faire vos activités quotidiennes)	Alitement (vous pourriez ressentir une fatigue extrême)	Frissons
Maux de tête (modérés)	Maux de tête (modérés)	Fatigue ou faiblesse
Mal de gorge	Mal de gorge	Douleurs musculaires ou courbatures
Écoulement nasal, congestion et éternuements	Écoulement nasal et congestion	Perte de l'odorat ou du goût  Autres symptômes : Maux de tête Symptômes gastro-intestinaux (douleur abdominale, diarrhée, vomissements) Se sentir très mal
<b>Les complications peuvent comprendre ...</b>		
Infections pulmonaires Infections de la gorge Infections des oreilles Infections des sinus	Pneumonie Aggravation de problèmes de santé existants (comme l'asthme) Hospitalisation Décès	Pneumonie dans les deux poumons Décès

Tableau adapté de : Le rhume et la grippe : sachez la différence/La grippe : le saviez-vous ? – Feuillet d'information, Gouvernement du Canada, 2019, et [COVID-19 : Symptômes, traitement, ce que vous devez faire si vous vous sentez malade](#), Gouvernement du Canada, 2020.

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2024-03-20

## **Avertissement**

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.