



Communiqué

Directive de SPAC sur la gestion des immeubles dans le contexte de la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19)

3 avril, 2020

Portée

Le présent document vise à communiquer l'approche adoptée par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) en matière de gestion des immeubles dans le contexte de la pandémie de maladie à coronavirus de 2019 (COVID-19).

Cette directive fonctionnelle s'applique à tout l'inventaire immobilier de SPAC, y compris les installations appartenant à l'État, celles qui sont en location-acquisition et celles qui sont louées, ainsi que celles qui sont gérées par un tiers entrepreneur immobilier.

Contexte

Le 31 décembre 2019, l'Organisation mondiale de la santé a été prévenue que plusieurs cas de pneumonie s'étaient déclarés à Wuhan, en Chine. Le virus ne correspondait à aucun autre virus connu. Le 7 janvier 2020, la Chine a confirmé qu'il s'agissait de la COVID-19. Depuis, le virus s'est propagé à l'échelle mondiale et a mis les professionnels de la santé en état d'alerte.

L'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) surveille activement la situation en collaboration avec les provinces, les territoires et nos partenaires internationaux, y compris l'Organisation mondiale de la santé. Les efforts déployés à l'échelle internationale visent principalement à contenir l'éclosion et à éviter la propagation du virus. L'ASPC collabore de près avec la communauté médicale pour veiller à ce que tous les cas de COVID-19 déclarés au Canada soient rapidement identifiés et pris en charge afin de protéger la santé des Canadiens.

À la mi-mars 2020, le premier ministre Justin Trudeau et les dirigeants provinciaux ont introduit des mesures d'éloignement social et physique afin d'essayer d'aplanir la courbe de propagation de la COVID-19 au Canada. Cela a fait en sorte que les employés fédéraux des services non essentiels sont passés au télétravail.

Foire aux questions

1) Comment la COVID-19 se répand-elle?

Les coronavirus humains peuvent infecter le nez, la gorge et les poumons. Ils seraient le plus souvent transmis :

- par les gouttelettes respiratoires générées lorsqu'une personne infectée tousse ou éternue;
- par contact personnel rapproché, comme un contact direct ou une poignée de main avec une personne infectée;
- par contact avec des surfaces infectées, suivi du contact de la main avec la bouche, le nez ou les yeux avant de se laver les mains.

IMPORTANT : À ce que l'on sait, le virus ne se propage pas par les systèmes de ventilation ou d'alimentation en eau.

2) Comment puis-je me protéger contre la COVID-19?

Tout d'abord, restez calme et ne paniquez pas. Voici quelques conseils pour rester en santé et prévenir la propagation d'infections :

- Lavez-vous les mains souvent avec de l'eau et du savon, pendant au moins 20 secondes.
- Évitez de vous toucher les yeux, le nez ou la bouche sans vous être lavé les mains.
- Évitez tout contact rapproché avec des personnes malades.
- Toussez ou éternuez dans le creux de votre bras et non dans les mains.
- Si vous êtes malade, restez à la maison pour éviter de contaminer d'autres personnes.

3) Du point de vue de la gestion des installations, l'ASPC de Santé Canada a-t-elle recommandé des protocoles de nettoyage améliorés que nous devrions mettre en œuvre dans nos bâtiments?

Le Secteur de service Gestion des immeubles et des installations (SSGI) et le Secteur des services techniques sont en communication avec Santé Canada pour savoir s'il y a des protocoles améliorés de nettoyage et de désinfection que SPAC devrait envisager d'instaurer dans ses bâtiments.

À compter du 23 mars 2020 et jusqu'à nouvel ordre, SPAC a modifié ses protocoles de nettoyage normalisés de façon à faire passer la fréquence de nettoyage/désinfection des surfaces fréquemment touchées à deux fois par jour (antérieurement : une fois par jour). Les directives de SC sont que les produits de nettoyage standard peuvent continuer à être utilisés. Une liste de surfaces fréquemment touchées était incluse dans la communication du 20 mars 2020 envoyée à la communauté de la gestion des immeubles, qui se trouve dans la section Référence ci-dessous.

Santé Canada a également publié les lignes directrices [Nettoyage et désinfection des espaces publics \(COVID-19\)](#).

Pour les endroits où il manque de personnel d'entretien, il peut être nécessaire de mobiliser des ressources et de modifier les priorités de nettoyage pour appliquer ces nouveaux protocoles de désinfection. Il pourrait notamment falloir privilégier les zones des immeubles qui sont occupées et réduire les niveaux des services non essentiels dans les zones inoccupées.

Signalons que ces nouvelles dispositions ne comprennent pas la désinfection des espaces de travail des clients ni de l'équipement qui s'y trouve. Ces services, et d'autres services qui vont au-delà de ceux prévus par les nouveaux protocoles, seraient encore considérés comme des services d'immeuble supplémentaires (p. ex. imprimantes, claviers).

Insister sur l'importance de se laver souvent les mains demeure la principale méthode de prévention des infections.

Nous vous encourageons aussi à discuter des directives de Santé Canada de façon proactive avec vos clients. Si on demande tout de même un nettoyage amélioré ou l'installation de postes de désinfection, les processus habituels de service aux locataires s'appliqueront.

4) Quels sont les niveaux de services de nettoyage offerts pendant la pandémie de COVID-19?

SPAC a toujours offert des services de nettoyage aux clients allant au-delà des protocoles normaux pour répondre aux exigences propres à leurs programmes. Pendant la crise de la pandémie de COVID-19, le SSGII utilise les trois définitions de nettoyage suivantes :

Nettoyage standard : Nettoyage conforme aux protocoles de nettoyage normaux de SPAC ou de ses fournisseurs de services. Ce nettoyage est offert sans frais supplémentaires pour le client.

Service de nettoyage amélioré : Service de nettoyage/désinfection demandé par le client qui dépasse les services décrits dans les spécifications de nettoyage standard.

Service de nettoyage/désinfection spécialisé : Service de nettoyage/désinfection demandé par un client si on soupçonne ou confirme qu'un employé est atteint de la COVID-19.

5) Que faire si un client demande un nettoyage supplémentaire ou la désinfection de ses locaux?

Il y a de nombreuses raisons qui peuvent motiver un client à vous aborder pour discuter de la mise en place de protocoles améliorés; il est donc essentiel de faire preuve d'empathie et de patience. Il peut s'agir de services où on est en contact avec le public (p. ex. passages frontaliers), de zones où il y a beaucoup de visiteurs, de zones très passantes, de préoccupations liées aux appréhensions des employés, etc.

Tout d'abord, rassurez vos clients que le SSGII est en communication avec Santé Canada et que nos procédures de nettoyage normales correspondent à ses lignes directrices actuelles. Si des protocoles améliorés de désinfection ou de nettoyage sont demandés, élaborer un plan de nettoyage de concert avec le client et l'entreprise de nettoyage à titre de service aux locataires ou de service de bâtiment additionnel.

Les demandes de clients qui sont de portée nationale sont coordonnées par les Relations avec les clients et la Gestion de la demande, qui collaborent avec le [Centre national d'appels de service](#) (CNAS) pour que ces demandes soient signalées. Toutes les autres demandes doivent être signalées au CNAS aux fins de suivi.

6) Devrait-on afficher des renseignements sur le COVID-19 dans les immeubles?

Afin de sensibiliser le public aux bonnes méthodes de lavage des mains et de lui fournir des renseignements généraux et factuels sur la COVID-19, le SSGII demande aux gestionnaires d'immeubles de faire ce qui suit :

Ascenseurs et/ou aires communes : [Renseignez-vous sur les faits au sujet de la maladie à coronavirus \(COVID-19\)](#)

Toilettes : [Affiche Gardez la main haute sur les germes](#)

7) Devrait-on installer des désinfectants pour les mains dans nos bâtiments?

Lors de la présentation du 6 mars 2020 devant un Comité interministériel du directeur général, le SSGII s'est engagé à rehausser ses mesures proactives en installant des désinfectants pour les mains (là où ils sont disponibles) à l'extérieur des locaux des locataires (c.-à-d. dans les entrées des immeubles).

Les postes de désinfectants pour les mains installés et maintenus à l'intérieur des locaux des locataires devraient l'être par l'entremise des services aux locataires ou des services de bâtiment additionnels en fonction de leur disponibilité.

8) Les bâtiments de SPAC sont-ils opérationnels pendant la pandémie de COVID-19?

Bien que des mesures d'éloignement social soient imposées dans tout le pays et que les employeurs fédéraux non essentiels soient en télétravail, les immeubles de SPAC demeurent ouverts. Les systèmes de sécurité continuent de fonctionner normalement, ainsi que l'exécution de la maintenance obligatoire et prévue au cours du cycle de vie.

En réponse aux préoccupations concernant la présence d'entrepreneurs dans les bâtiments, nous avons envoyé aux clients un message indiquant que les occupants ne devraient pas empêcher ou entraver les travaux de maintenance ou liés à des projets, ou empêcher les entrepreneurs de pénétrer dans le lieu, car les travaux effectués sont nécessaires.

9) Que devrais-je faire s'il y a un cas soupçonné ou confirmé de COVID-19 dans une des installations que je gère?

Les employés ou leurs gestionnaires devraient immédiatement signaler tout cas soupçonné ou confirmé de COVID-19 au [Centre national d'appels de service de SPAC](#). En raison des lois relatives au respect de la vie privée, les employés doivent rester anonymes; on devrait utiliser les noms des gestionnaires et le secteur général de travail pour les enquêtes et le suivi.

Les gestionnaires immobiliers de SPAC ou leurs fournisseurs de services devraient signaler tout cas soupçonné ou confirmé de COVID-19 en suivant les protocoles de déclaration des incidents critiques 10A.

Selon les conseils fournis par l'ASPC, il n'est habituellement pas nécessaire d'évacuer les immeubles. C'est une décision qui revient à l'employeur, et non à SPAC, et qui dépend également des produits de nettoyage et de désinfection utilisés et de leur méthode d'application. Les employeurs devraient en informer le Comité de la santé et de la sécurité au travail (SST) de l'immeuble, étant donné qu'ils ont la responsabilité de fournir des directives sur la manière de prévenir la propagation de la maladie.

SPAC ou son prestataire de services devraient réagir rapidement et mobiliser les entreprises de nettoyage pour la mise en œuvre des procédures de désinfection requises. Il est impératif que SPAC ou son prestataire de services collaborent avec l'employeur pour élaborer et mettre en œuvre un plan de désinfection approprié qui peut inclure, sans y être limité :

- espaces de travail des employés et lieux adjacents
- panneau de contrôle et boutons d'ascenseur
- surfaces horizontales dans les salles de réunion
- poignées de porte
- surfaces horizontales fréquemment touchées dans les cages d'escalier et les paliers
- robinets, distributrices, plaques de porte, dessus de comptoirs et valves de chasse d'eau dans les toilettes
- cloisons, portes et loquets de portes dans les toilettes
- cuisines et cantines, y compris les électroménagers, les éviers et robinets et les meubles

Veuillez noter que les mesures prises en réponse à un cas soupçonné ou confirmé de COVID-19 doivent être financées par l'organisme-client en tant que service aux locataires ou service de bâtiment additionnel.

10) Quel est le protocole de nettoyage/désinfection après le signalement d'un cas soupçonné ou confirmé de COVID-19?

Lors du nettoyage et de la désinfection à la suite d'un cas soupçonné ou confirmé, le Secteur des services techniques a confirmé que le processus en deux étapes doit être suivi.

Il est important de mobiliser les comités de santé et de sécurité et les représentants des employeurs lors de l'exécution de ces activités de nettoyage et de désinfection afin qu'ils soient au courant des produits et des méthodes d'application utilisés dans l'espace de travail. Certains employés pourraient avoir une sensibilité accrue aux produits utilisés. À ce titre, leur employeur doit connaître les produits appliqués dans l'espace de travail afin d'évaluer s'il est nécessaire de trouver des régimes de travail de rechange.

A. Nettoyage :

Les produits nettoyants éliminent les germes, la saleté et les impuretés des surfaces, car ils sont faits de savon (ou de détergent) et d'eau. Le nettoyage ne tue pas nécessairement les germes, mais les enlève et réduit leur nombre et le risque de propagation.

B. Désinfection :

Les produits désinfectants tuent les germes sur les surfaces au moyen de produits chimiques. Santé Canada a fourni des lignes directrices selon lesquelles une solution de 1 part d'eau de Javel (5 % d'hypochlorite de sodium) pour 9 parts d'eau peut être utilisée pour désinfecter la plupart des surfaces. Santé Canada a également publié une [liste de désinfectants pour surfaces dures](#) qui sont efficaces contre le coronavirus (COVID-19). Les entrepreneurs en nettoyage devraient la consulter pour vérifier que les agents de désinfection qu'ils utilisent sont conformes aux recommandations.

Un désinfectant peut être appliqué soit par une méthode manuelle soit par un pulvérisateur mécanique (p. ex. électrostatique).

Il **FAUT** consulter la fiche technique (désinfection chimique et méthode d'application) pour assurer une bonne application du produit. Principaux éléments à examiner :

- Dilution
- Utilisation appropriée
- Méthodes d'application
- Temps d'imprégnation du produit

Il **FAUT** consulter la fiche signalétique (FS) du produit pour s'assurer de respecter les mesures de sûreté appropriées. Principaux éléments à examiner :

- Équipement de protection individuelle (EPI) pour la personne appliquant le traitement (responsabilité de l'employeur)
- Ingrédients chimiques actifs
- Évacuation des occupants ne portant pas d'EPI pendant le traitement
- Besoins de ventilation avant le retour des occupants

11) Un pulvérisateur électrostatique est-il nécessaire pour appliquer le désinfectant?

Le pulvérisateur électrostatique peut être une méthode acceptable pour l'application de désinfectant, mais Santé Canada n'a fourni aucune indication précisant qu'une telle méthode est plus ou moins efficace que les procédés d'application de désinfectant habituels. Ainsi, l'utilisation d'un pulvérisateur électrostatique dépendra de considérations opérationnelles (p. ex. rapidité d'application) et non de l'efficacité de cette machine. Le pulvérisateur électrostatique est un autre outil qui peut être utilisé et est probablement le plus utile dans les situations où il y a une grande surface à désinfecter.

12) Qui est responsable de communiquer avec les occupants de l'immeuble lorsqu'il y a un cas confirmé de COVID-19?

La communication avec les employés est une responsabilité de l'employeur.

L'article 25(1)s) de la partie II du *Code canadien du travail* exige à l'employeur de « veiller à ce que soient portés à l'intention de chaque employé les risques connus ou prévisibles que présente pour sa santé et sa sécurité l'endroit où il travaille ». De plus, l'employeur est tenu « de fournir au comité d'orientation, ainsi qu'au comité local ou au représentant, copie de tout rapport sur les risques dans le lieu de travail, notamment sur leur appréciation » (z.11).

Considérant que des régimes de travail de rechange sont imposés à de nombreux employés fédéraux, qu'il y a impact sur l'occupation des immeubles et qu'il y a différentes façons de signaler un cas confirmé (c.-à-d. par l'employeur, le gestionnaire, par l'entremise d'un suivi des cas de santé publique, etc.), il serait prudent pendant cette crise sanitaire que SPAC ou ses fournisseurs de services confirment à l'employeur que le comité de SST du bâtiment en a été avisé.

En raison des lois sur le respect de la vie privée, l'identité de la personne dont le cas a été confirmé doit rester secrète.

13) Quelles sont les étapes de préparation des actifs de SPAC pour le retour au travail des occupants une fois que les dispositions relatives à l'éloignement social seront levées?

Le Secteur des services techniques et le SSGII élaborent des lignes directrices à cet égard. Il est important que SPAC soit informé à l'avance de la date de retour prévue des occupants afin que les mesures appropriées puissent être prises pour assurer un environnement sécuritaire, sain et accueillant pour les employés.

Documents de référence

Voici une liste de communications, de présentations et de publications proactives et collaboratives sur le COVID-19 que le SSGII a utilisées pour faire preuve de leadership envers les locataires de nos bâtiments. Veuillez noter que cette liste continuera d'évoluer et sera modifiée au besoin.

Référence	Mesure
<p><u>Communication à la communauté de la gestion des immeubles pour augmenter la fréquence de nettoyage/désinfection à 2 fois par jour sur les surfaces fréquemment touchées – 20 mars 2020 – bilingue</u></p>  <p>Coronavirus - Communication on Er</p>	<p>Si vous n'êtes pas employé de SPAC, veuillez accéder au document par le biais du <u>GCwiki</u> <u>Ressources federale s-provinciales-municipales liees au Covid-19</u></p>
<p><u>Communication aux clients sur le renforcement des protocoles de nettoyage – 23 mars 2020</u></p>  <p>Coronavirus - Communication to Cli</p>	<p>Si vous n'êtes pas employé de SPAC, veuillez accéder au document par le biais du <u>GCwiki</u> <u>Ressources federale s-provinciales-municipales liees au Covid-19</u></p>
<p><u>Communication aux clients et entrepreneurs concernant les projets – mars 2020 – bilingue</u></p>  <p>COVID-19 - Message to Occupants and Cor</p>	<p>Si vous n'êtes pas employé de SPAC, veuillez accéder au document par le biais du <u>GCwiki</u> <u>Ressources federale s-provinciales-municipales liees au Covid-19</u></p>

<p>Liste des désinfectants pour surfaces dures à utiliser contre le coronavirus (COVID-19)</p>	<p>Pour information</p>
<p>Lignes directrices de l'ASPC sur le nettoyage et la désinfection des espaces publics</p>  <p>cleaning-disinfectin g-public-spaces-fra.</p>	<p>Pour information</p>
<p>Présentation – État de préparation de SPAC à la COVID-19 – 6 mars</p>  <p>Coronavirus Disease 2019 - PFM SL Prepar</p>	<p>Si vous n'êtes pas employé de SPAC, veuillez accéder au document par le biais du GCwiki Ressources federale s-provinciales- municipales liees au Covid-19</p>
<p>COVID-19 – Communication aux employeurs par CRDM – 3 mars 2020 – bilingue</p>  <p>Coronavirus - Communication to err</p>	<p>Si vous n'êtes pas employé de SPAC, veuillez accéder au document par le biais du GCwiki Ressources federale s-provinciales- municipales liees au Covid-19</p>
<p>Renseignez-vous sur les faits au sujet de la maladie à coronavirus (COVID-19)</p>	<p>Pour affichage dans les ascenseurs</p>
<p>Affiche Gardez la main haute sur les germes (Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail)</p>	<p>Pour affichage dans les toilettes</p>
<p>COVID-19 – Communication sur le protocole de nettoyage – 4 février 2020 – bilingue</p>  <p>Coronavirus - Communication on cl</p>	<p>Si vous n'êtes pas employé de SPAC, veuillez accéder au document par le biais du GCwiki Ressources federale s-provinciales-</p>

	municipales liées au Covid-19
<p>Communiqué aux entrepreneurs en nettoyage sur la maladie à COVID-19 – bilingue</p>  <p>PFMSL Cleaning Contractor Communic</p>	<p>Si vous n'êtes pas employé de SPAC, veuillez accéder au document par le biais du GCwiki Ressources federale s-provinciales-municipales liées au Covid-19</p>
<p>Communication générale aux occupants des bâtiments sur la grippe saisonnière – janvier 2020 – bilingue</p>  <p>Flu Season - Message to Building Occupants</p>	<p>Si vous n'êtes pas employé de SPAC, veuillez accéder au document par le biais du GCwiki Ressources federale s-provinciales-municipales liées au Covid-19</p>
Agence de la santé publique du Canada – Maladies infectieuses	Pour information
Maladie à coronavirus (COVID-19) : Mise à jour sur l'écllosion	Pour information
Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail – Fiche d'information sur le coronavirus	Pour information

Demandes de renseignements

Les demandes de renseignements concernant un immeuble en particulier doivent être adressées à l'équipe des biens immobiliers qui s'occupe de cet immeuble.

Les demandes de renseignements relatives au présent document devraient être adressées au directeur de la Direction des services de gestion des immeubles et des installations.