

TOOLKIT

Trousse de préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie



www.bomacanada-pandemic.ca



Building Owners And Managers Association of Canada

Table des matières

<i>Sommaire de gestion</i>	2
2. <i>Décharge</i>	3
3. <i>Droits d'auteur</i>	5
4. <i>Liste de vérification : Préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie</i>	6
5. <i>Inventaire des compétences requises pour exploiter l'immeuble</i>	9
6. <i>Cadre de travail en plusieurs phases</i>	11
7. <i>Éléments critiques de la préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie</i>	14
7.1 <i>Planification des absences</i>	14
7.2 <i>Chaîne d'approvisionnement de l'immeuble</i>	15
7.3 <i>Fournitures de l'immeuble</i>	18
7.4 <i>Considérations juridiques pour les propriétaires et les gestionnaires immobiliers</i>	19
<i>Annexe 1 : Lettres et questionnaire</i>	0
<i>Modèle de lettre au locataire</i>	0
<i>Modèle de lettre au fournisseur</i>	29
<i>Questionnaire pour les fournisseurs</i>	30
<i>Annexe 2 : Matériel de communication</i>	32
<i>Modèles d'affichettes de sensibilisation et d'information</i>	32

Sommaire de gestion

La trousse de l'administrateur d'immeuble (ci-après : « la trousse ») offre aux propriétaires et administrateurs d'immeubles commerciaux des lignes directrices pour se préparer en cas de pandémie, en portant une attention spéciale aux éléments qui auront un impact direct sur l'utilisation de l'immeuble. Cette trousse ne tient pas lieu de plan de continuité complet ou de plan d'action en cas de pandémie. Par contre, elle contient des stratégies clés en lien avec les questions et préoccupations principales qui entrent dans la préparation à une éventuelle pandémie. On trouvera un complément d'information dans le guide principal de BOMA Canada, intitulé *Guide de planification en cas de pandémie de grippe pour les immeubles commerciaux*, duquel s'inspire la présente trousse. Pour élaborer un plan complet en cas de pandémie, on se rapportera à d'autres sources choisies. On peut télécharger le guide à partir du Site de préparation aux pandémies à l'intention du secteur immobilier commercial canadien de BOMA Canada, au www.bomacanada-pandemic.ca.

BOMA Canada reconnaît l'apport exceptionnel du groupe de travail national de planification des pandémies à l'élaboration de la présente trousse et du guide de préparation. La collaboration et l'expertise de ce groupe de travail, constitué de hauts représentants de plusieurs grandes firmes immobilières commerciales, ont joué un rôle crucial dans l'achèvement du présent document, pour le bien de l'industrie au grand complet.

Dans le but d'aider encore plus propriétaires et administrateurs, nous recommandons également la lecture du rapport d'atelier de BOMA Toronto intitulé *Addressing the Threat to Commercial Buildings of an Avian Flu Pandemic*. On peut le consulter sur le site BOMA Canada Pandemic, au www.bomacanada-pandemic.ca, où l'on trouvera aussi quantité de liens vers des ressources utiles, tels les sites informatifs en santé et en situation d'urgences des gouvernements fédéral et provinciaux, des sites d'information sectorielle, ainsi que d'autres ressources nationales et internationales sur la grippe pandémique.

L'organe du secteur canadien de l'immobilier commercial, l'Association des propriétaires et administrateurs d'immeubles du Canada - BOMA Canada, compte plus de 2 500 membres répartis dans ses associations régionales, partout au pays. Elle représente les propriétaires d'immeubles, administrateurs, développeurs, directeurs d'installations, gestionnaires d'actifs, agents de location, courtiers, ainsi que les fournisseurs de produits et de services pour les quelques 1,9 milliard de pieds carrés d'espaces commerciaux au Canada. BOMA Canada s'intéresse aux questions d'ordre national, en plus de promouvoir l'excellence au sein du secteur, à travers l'information, l'éducation, la représentation et la reconnaissance.

2. Décharge

Par la lecture du présent document, vous convenez de vous conformer, sans restriction ou limite de quelque nature que ce soit, aux conditions énoncées ci-après.

L'Association des propriétaires et administrateurs d'immeubles du Canada - BOMA Canada, incluant ses dirigeants, ses administrateurs, ses employés, ses conseillers internes et externes, ses comités, le groupe de travail, ses mandataires et ses membres (appelés collectivement ci-après « BOMA »), a réuni le contenu du présent document seulement dans le but de recenser les pratiques possibles dans l'éventualité d'une pandémie telle que déclarée par :

- (i) Tout organisme gouvernemental de la santé;*
- (ii) L'Organisation mondiale de la Santé;*
- (iii) Un propriétaire ou un administrateur d'immeuble conformément à son propre plan de prévention en cas de pandémie*

(toute référence mentionnée ci-dessus en tant que « Pandémie ») selon le cas et non pour traiter d'une autre question d'intérêt pour la santé ou pour un autre domaine. L'information qui suit est présentée uniquement et sans exception, expresse ou implicite, à cette fin. BOMA ne déclare, ne garantit ou ne promet aucunement, de manière explicite ou implicite, que l'information aux présentes est à jour ou exacte à quelque moment donné, que ce soit aujourd'hui, dans le passé ou dans l'avenir.

L'information ci-après n'est pas fournie dans l'intention de préconiser, d'encourager ou de suggérer une ou plusieurs méthodes particulières pour faire face à une pandémie. Nous recommandons aux utilisateurs qui sont aux prises avec un problème de santé urgent ou avec toute autre situation urgente occasionnés par une pandémie ou par une maladie, un malaise ou un autre problème de santé ou une autre situation urgente en matière de santé, de solliciter les conseils ou l'aide d'un professionnel de la santé ou autre. L'information aux présentes ne devrait pas être utilisée pour répondre à une urgence médicale, pour poser un diagnostic ou pour traiter un problème de santé quelconque. Toute question d'ordre juridique, financier ou commercial, ou liée à une urgence, à la gestion, à l'aménagement ou à la conception de structures devrait être soumise à un professionnel ayant la compétence voulue pour évaluer correctement les risques résultant de la mise en œuvre d'un plan dans des circonstances données. L'information fournie ci-après ne remplace pas la consultation d'un professionnel chevronné.

BOMA, ses partenaires et sociétés affiliées ou organismes apparentés, ne déclarent ou ne garantissent pas, tant implicitement qu'explicitement, qu'aucun risque n'est associé à l'information contenue aux présentes. Au demeurant, aucune de ces parties n'est responsable des actes ou omissions consécutifs à l'utilisation, dans son ensemble ou en partie, du contenu et des inférences du présent document. Les mêmes parties ne peuvent être tenues pour responsables envers toute personne, que ce soit sur la base d'un contrat, de l'equity, de la responsabilité délictuelle, d'un règlement ou d'une loi quelconque, de toute perte directe ou indirecte, maladie ou blessure, ou de tout dommage, qu'il soit général, accessoire, indirect, punitif ou autre, consécutif à l'utilisation de ce Guide.

Les renseignements contenus dans le présent document ne couvrent pas toutes les situations. Des détails pouvant être pertinents pour le cas particulier d'un utilisateur ont pu être omis. Il est conseillé aux utilisateurs d'obtenir un avis professionnel avant d'appliquer tout renseignement contenu dans le présent document à leur propre situation. Les utilisateurs devraient toujours obtenir un avis professionnel approprié sur les questions médicales, juridiques, structurelles, organisationnelles, personnelles, exclusives ou professionnelles.

L'information est présentée telle quelle. La présente trousse, dans son ensemble ou en partie, incluant sans s'y limiter, toute annexe ou toute trousse de préparation associée, n'a pas pour objet d'établir une relation personnelle, spéciale, fiduciaire ou professionnelle quelconque entre BOMA (ou l'une des personnes ou des parties incluses dans BOMA selon la définition ci-haut) et toute autre personne ou entité, incluant mais sans limiter la généralité de ce qui précède, toute personne ou entité susceptible de lire, d'examiner ou d'utiliser la présente trousse, en totalité ou en partie, ou d'en avoir connaissance (désignées collectivement par le mot « utilisateur » dans le présent avertissement), et BOMA nie expressément toute allégation à ce sujet. L'utilisateur reconnaît qu'aucune relation de cette

nature n'est établie entre lui et les parties ayant participé à la préparation, à la production ou à la diffusion du présent document. Il reconnaît en outre que, du fait de cet avis de non-responsabilité, BOMA n'aura jamais aucune obligation de diligence possible à son égard, sur la base d'une règle, d'une loi, de l'equity ou d'un règlement quelconque, y compris une obligation de tenir à jour et de valider l'information ci-après, et de vérifier son exactitude.

3. Droits d'auteur

L'Association des propriétaires et administrateurs d'immeubles du Canada est propriétaire de la marque de commerce apparaissant sur la page couverture du présent document. L'utilisation ou la reproduction de cette marque de commerce est strictement interdite (sauf dans le cas d'une reproduction exacte du document dans sa totalité) sans accord écrit préalable.

Le présent document est protégé par le droit d'auteur. Toutefois, il peut être reproduit sans frais dans tout format ou support sans autorisation particulière à l'exception de sa reproduction entière ou en partie, dans tout média ou dans quel que format dans le but d'en profiter financièrement. Cette autorisation est accordée sous réserve d'une reproduction exacte et d'une utilisation qui n'est pas de nature à discréditer ou à induire en erreur. Si le document est publié ou distribué à d'autres parties, la source et la protection du droit d'auteur doivent être indiquées. L'autorisation de reproduire des documents protégés par le droit d'auteur ne s'applique pas aux éléments du présent document désignés comme la propriété intellectuelle d'une tierce partie. L'autorisation de reproduction de ces éléments doit être obtenue directement auprès des détenteurs des droits d'auteur concernés.

Le groupe de travail et l'Association des propriétaires et administrateurs d'immeubles du Canada reconnaissent le travail de pionnier effectué par les Manufacturiers et exportateurs du Canada (MEC), et remercient ces derniers de leur soutien et de leur volonté de partager les meilleures pratiques avec le milieu des affaires du Canada. Le groupe de travail et BOMA Canada remercient également eBRP Solutions de leur avoir fait profiter de son soutien et de sa compétence. Cette trousse s'inspire du document préparé par les MEC, *Pandémie de grippe : Guide de planification de la continuité pour les entreprises canadiennes*, et du document d'eBRP, *Avian Flu Pandemic: Response Plan Template*. Ces documents sont protégés par le droit d'auteur et ne peuvent être reproduits sans autorisation.

4. Liste de vérification : Préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie

Il est recommandé de réfléchir aux points ci-dessous et d'élaborer à l'avance pour chacune des politiques ou procédures, advenant une pandémie de grippe.

Liste de vérification : Préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie

1. Infrastructure de l'immeuble

Terminé	En cours	Pas commencé	Sans objet	Politique/Pratique	Recommandation/Action
				Étude des plans municipaux pour chaque emplacement	<i>Consultez les plans municipaux de préparation en cas de pandémie pour connaître les individus ou services à contacter, advenant une pandémie. Consultez les plans locaux pour coordonner vos actions. Quelles hypothèses du plan risquent d'affecter votre capacité à fournir votre service? P. ex. : arrêt des transports, effectifs policiers accrus, temps de réponse attendu des ambulances, passages souterrains, etc.</i>
				Identification des infrastructures critiques	<i>Demandez par lettre à tous les fournisseurs d'infrastructures critiques (électricité, chauffage, téléphone, ascenseurs, aqueduc, égouts, systèmes d'extinction des incendies, informatique, etc.) de vous assurer qu'ils sont prêts à faire face à une pandémie. Vos locataires ont-ils des besoins particuliers à ce chapitre? (P. ex. : centres d'appels, traitement des chèques, centre de données sur Internet, parquet de la bourse, etc.) Remettez une lettre aux locataires énumérant les stratégies susceptibles d'affecter les services de l'immeuble en cas de pandémie (cf. modèle de lettre à l'Annexe 1).</i>
				Inventaire des compétences requises pour exploiter l'immeuble	<i>Identifiez les compétences internes spécialisées ou critiques requises pour maintenir le fonctionnement de l'immeuble (cf. liste de vérification des inventaires au chapitre 5).</i>
				Transport requis	<i>Identifiez de quelle manière les employés se rendent actuellement au travail et préparez-vous à diverses éventualités, par exemple l'interruption du transport en commun. Votre immeuble fait-il partie intégrante du réseau de transport en commun? Si c'est le cas, quel est l'accès minimal à fournir?</i>
				Stationnement requis	<i>Déterminez si les structures de stationnement existantes, leur capacité, leurs heures d'ouverture, etc. seront touchées, advenant un nombre plus important d'employés se rendant au travail en voiture, soit en raison d'une interruption du transport en commun ou pour réduire leur exposition au virus. Élaborez un plan qui tient compte d'une demande accrue ou d'exigences liées à la protection des commis de stationnement. Assurez-vous que vous avez suffisamment de cartes d'accès en stock au cas où les locataires commencent leur quart de travail et que la demande en espaces de stationnement augmente.</i>
				Liquidités, denrées et fournitures disponibles	<i>Déterminez s'il faudrait garder plus de liquidités en cas de pandémie de grippe, en raison de l'accès limité aux banques ou advenant que les fournisseurs n'acceptent que des paiements en argent. Faites la liste des besoins des employés, advenant qu'ils aient</i>

Terminé	En cours	Pas commencé	Sans objet	Politique/Pratique	Recommandation/Action
					<i>à rester sur place (nourriture, médicaments, téléviseur, radios à piles, lits de camp, etc.).</i>
				Accès au public pour chaque emplacement (transport, stationnement, accès résidentiel, accès à une clinique médicale, etc.)	<i>Le grand public a-t-il habituellement un accès libre aux lieux? Advenant une pandémie, serait-il possible de restreindre l'accès au public? Avez-vous suffisamment de cartes d'accès en stock au cas où vous auriez besoin de restreindre l'accès pendant les heures ouvrables en raison d'une pénurie de main d'œuvre? Avez-vous une affiche qui indique que l'accès est interdit pour vous adapter rapidement à ce genre de situation?</i>
				Capacité d'hébergement sur place	<i>Prévoyez-vous héberger une partie de votre personnel dans l'immeuble pendant un certain temps afin d'assurer l'exploitation de l'immeuble? Dressez la liste des exigences, suppositions et préparatifs nécessaires pour répondre aux besoins.</i>
				Soutien à la sécurité requis pour chaque emplacement	<i>A-t-on étudié les besoins au chapitre de la sécurité en cas de pandémie? Le personnel de sécurité suffira-t-il à la tâche? Les agents de sécurité s'attendent-ils à recevoir de l'équipement de protection individuel? Si vous avez une convention collective pour employés assurant la sécurité, y a-t-il eu des discussions avec leurs représentants au sujet de l'affectation du personnel? (cf. modèle de lettre aux fournisseurs, Annexe 1).</i>
				Conciergerie requise pour chaque emplacement	<i>A-t-on étudié les besoins au chapitre de l'entretien en cas de pandémie? Le personnel d'entretien suffira-t-il à la tâche? Les concierges s'attendent-ils à recevoir de l'équipement de protection individuel? Déterminer si des changements dans le protocole de nettoyage ou pour les produits chimiques auront des impacts sur les exigences de certification de l'immeuble. Avez-vous des stratégies de rechange dans l'éventualité de cas de santé et sécurité au travail? Dressez un plan d'équipement supplémentaire : masques, gants, écrans faciaux, etc. (cf. modèle de lettre aux fournisseurs, Annexe 1).</i>
				Quarantaine	<i>Évaluez s'il serait possible d'établir une quarantaine qui répondrait aux lois locales. Quelles seraient les exigences supplémentaires pour obtenir le bouclage de l'immeuble? Rédigez la procédure à suivre pour vérifier les consignes de quarantaine, les mettre en œuvre, puis rétablir l'utilisation normale des lieux.</i>
				Identification des fournisseurs vitaux (attention particulière aux fournisseurs représentant un possible point critique de défaillance)	<i>Contactez vos fournisseurs vitaux (à l'interne et à l'externe) et évaluez leur capacité à répondre aux besoins en cas de pandémie. Documentez les lacunes et élaborer un plan d'action en conséquence. Établissez les quantités minimales de stocks à conserver. Portez une attention particulière aux fournisseurs nécessaires pour répondre aux besoins particuliers des locataires, par exemple : accès en tout temps, centres d'appels, contrôles de sécurité, etc. (cf. modèle de lettre, Annexe 1).</i>
				Recherche de fournisseurs d'appoint	<i>Identifiez les fournisseurs vitaux à source unique et recherchez un fournisseur d'appoint si votre fournisseur habituel s'avère incapable de répondre aux besoins. Examiner l'utilisation des fournitures par site et créer des procédures de contrôle des niveaux de stocks.</i>
				Victimes	<i>Les procédures actuelles en cas d'urgence peuvent-</i>

Terminé	En cours	Pas commencé	Sans objet	Politique/Pratique	Recommandation/Action
					<i>elles répondre aux victimes de la pandémie (possibilité de cas simultanés)? Prévoir une diminution des temps de réponse des équipes médicales et l'obligation de boucler certaines zones de l'immeuble pour que les enquêtes médicales puissent être effectuées.</i>
				Préparation du personnel de l'immeuble	<i>Assurez-vous que le personnel de l'immeuble reçoit la formation et l'équipement de protection individuel nécessaires en cas de pandémie, conformément aux règlements de la société ou aux exigences de la loi.</i>

5. Inventaire des compétences requises pour exploiter l'immeuble

Dans le tableau ci-dessous, on trouve une proposition d'inventaire des compétences requises, évaluées en fonction de leur importance dans l'exploitation d'une propriété. Le tableau compte aussi une colonne supplémentaire pour aider l'administrateur de la propriété à évaluer s'il est possible de remplir une fonction donnée à distance (p. ex. : contrôle à distance des systèmes immotiques ou de sécurité).

Inventaire des compétences requises pour exploiter l'immeuble

Inventaire des compétences requises pour exploiter l'immeuble								
Date :								
Immeuble :								
Rempli par :								
Description de l'activité ou de l'équipement spécialisé	Essentiel au fonctionnement des installations pendant la pandémie Oui/Non	Contrôle à distance par immotique? Oui/Non	Vital? Oui/Non	Expérience requise? Aucune, limitée, compétent, expert?	Certification ou permis requis pour installations de chauffage ou climatisation enregistrées? Oui/Non	En présence d'installations de chauffage ou climatisation enregistrées, certification ou permis requis? Oui/Non	Besoins particuliers (p. ex. : contrôle de sécurité)	Commentaires
Rondes quotidiennes								
Traitement des eaux								
Journaux d'utilisation de l'équipement								
Système d'immotique								
Réponse aux appels non urgents des locataires (plaintes de type trop chaud/froid)								
Réponse aux appels urgents des locataires (fuites d'eau, pannes de courant)								
Systèmes de climatisation								
Entretien préventif de l'équipement								
Inspection et test de l'équipement de sécurité des personnes								
Tableau d'incendie								

Systemes d'alimentation sans coupure								
Systemes d'humidification								
Compresseurs d'air								
Systemes de chauffage								

Le groupe de travail reconnaît l'apport de la société Angus Consulting Management Limited dans la conception de ce tableau.

6. Cadre de travail en plusieurs phases

Le groupe de travail a conçu un cadre de travail en plusieurs étapes d'effets possibles sur les services et l'exploitation d'un immeuble, selon divers degrés d'absentéisme. Cet outil peut servir de guide dans l'évaluation des effets sur le personnel interne, ainsi que sur les fournisseurs de service et les entrepreneurs sous contrat.

Afin de mieux comprendre l'impact possible d'une pandémie sur les secteurs critiques de services, le groupe de travail a rencontré un certain nombre de sociétés nationales de services dans les secteurs suivants en utilisant le cadre de travail en plusieurs phases comme outil de discussion :

- sécurité
- sécurité des personnes
- stationnement
- conciergerie
- ascenseurs

Le tableau qui comprend le cadre de travail en plusieurs étapes est présenté à la page suivante.

Les tableaux de l'annexe 1 du Guide de planification en cas de pandémie de grippe illustrent les impacts potentiels par catégorie selon les différentes rencontres du groupe de travail.

Grippe pandémique : Degrés d'intervention d'urgence (Cadre de travail général en plusieurs phases)

DEGRÉ D'INTERVENTION D'URGENCE (DIU)	DESCRIPTION DU DEGRÉ D'INTERVENTION	CONDITIONS ANTICIPÉES	RETARDS OU COUPURES DE SERVICE ANTICIPÉS (INSCRIVEZ-LES CI-DESSOUS)	MESURES PALLIATIVES À INSTAURER POUR ATTÉNUER L'IMPACT DES RETARDS OU COUPURES	APRÈS LES MESURES PALLIATIVES, IMPACTS RÉSIDUELS SUR LES SERVICES DE BASE
DIU - 1	Fonctionnement normal « Statu quo » Personnel complet	Aucune urgence déclarée Conditions de fonctionnement normales	S.O.	<ul style="list-style-type: none"> Plans de continuité Formation mutuelle du personnel Ententes d'entraide avec les propriétés avoisinantes, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Plus grande résilience dans le fonctionnement Rôles et responsabilités mieux définis Meilleure préparation en cas d'urgence Meilleur service
DIU - 2	Absentéisme du personnel (1) 15 %	Risque de certains retards de service	Liste des retards de service anticipés	Liste des mesures que vous comptez instaurer afin d'atténuer l'impact des retards de service	Liste des impacts résiduels avec 15 % d'absentéisme
DIU - 3	Absentéisme du personnel (1) 30 %	Attendez-vous à des retards de service et certaines coupures de service	Liste des retards de service anticipés Liste des coupures de service anticipées	Liste des mesures que vous comptez instaurer afin d'atténuer l'impact des retards et des coupures de service (p. ex. : suspendre l'entretien préventif non essentiel)	Liste des impacts résiduels avec 30 % d'absentéisme (p. ex. : ménage des bureaux tous les deux jours, ramassage des poubelles la nuit)
DIU - 4	Absentéisme du personnel (1) 50 %	Attendez-vous à des coupures de service	Liste des retards de service anticipés Liste des coupures de service anticipées	Liste des mesures que vous comptez instaurer afin d'atténuer l'impact des retards et des coupures de service	Liste des impacts résiduels avec 50 % d'absentéisme (p. ex. : ménage des bureaux tous les trois jours, ramassage des poubelles la nuit)

DEGRÉ D'INTERVENTION D'URGENCE (DIU)	DESCRIPTION DU DEGRÉ D'INTERVENTION	CONDITIONS ANTICIPÉES	RETARDS OU COUPURES DE SERVICE ANTICIPÉS (INSCRIVEZ-LES CI-DESSOUS)	MESURES PALLIATIVES À INSTAURER POUR ATTÉNUER L'IMPACT DES RETARDS OU COUPURES	APRÈS LES MESURES PALLIATIVES, IMPACTS RÉSIDUELS SUR LES SERVICES DE BASE
DIU - 5	Fermeture volontaire des lieux pour raisons de santé, sécurité ou autre (personnel minimal)	Transition graduelle (sur 5-10 jours ouvrables) vers la cessation complète des activités - Transition vers un personnel minimal - Assurer uniquement les services essentiels	Liste des services essentiels à assurer : <ul style="list-style-type: none"> • Administration • Incendie et sécurité des personnes • sécurité de l'immeuble • CVCA, etc. Liste des gens qui assureront ces services essentiels :	Liste des mesures que vous comptez instaurer en situation de fermeture complète afin d'atténuer l'impact des retards et des coupures de service	Liste des impacts résiduels attendus en situation de fermeture complète
DIU - 6	Fermeture forcée des lieux par ordre public venant des autorités sanitaires (personnel minimal)	Cessation complète des activités en 48 heures - Personnel minimal - Assurer uniquement les services essentiels			

Note 1 - Les degrés d'absentéisme du personnel touchent le personnel régulier et contractuel, les entrepreneurs et les autres fournisseurs de service externes.

7. Éléments critiques de la préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie

7.1 Planification des absences

Fournisseurs essentiels

Autres facteurs à considérer pour assurer le bon fonctionnement d'un immeuble ou la réalisation de grands projets :

- Quels sont les fournisseurs essentiels à votre mission?
- À quelle personne ou fonction, ou à quel processus, leurs services se rattachent-ils principalement (principal point de contact)?
- Quels sont les aspects négociables de la relation client-fournisseur (dans le but d'avoir un accès plus fiable aux ressources du fournisseur en cas de pandémie)?
- Les contrats peuvent-ils être modifiés?
- Une nouvelle langue peut-elle être ajoutée?
- Peut-on passer de nouveaux contrats ou de nouvelles ententes?

Désignez des fournisseurs suppléants pour chaque fournisseur essentiel.

Points critiques de défaillance

Une fois les fournisseurs essentiels désignés :

- Repérez les « points de panne uniques », c'est-à-dire les fournisseurs (qu'ils soient essentiels à la mission ou non) qui pourraient nuire grandement au bon fonctionnement de l'immeuble ou paralyser celui-ci s'ils étaient dans l'impossibilité de livrer leurs produits ou d'assurer leurs services. Déterminez, si c'est possible, des fournisseurs de rechange ou suppléants et établissez des relations avec eux.
- Informez-les de votre stratégie et veillez à ce qu'ils comprennent bien que vous la mettrez à exécution SEULEMENT s'ils sont incapables de satisfaire aux normes de performance minimales.

Services publics

Les services publics (enlèvement des ordures, déneigement, etc.) peuvent être de fait des points de panne uniques. Réfléchissez aux points suivants :

- Quelles sont les solutions de rechange? (services téléphoniques/réseaux, alimentation en eau, alimentation en électricité d'appoint, en gaz ou en autre combustible, etc.)
- Quelles relations peuvent être établies avec les fournisseurs suppléants?
- Quelles « garanties » peut-on obtenir des entreprises de services publics?
- Quelles « garanties » les fournisseurs suppléants peuvent-ils offrir?
- Quel sera le coût de la décision de faire affaire avec des fournisseurs suppléants pour atténuer la perte possible de services?

L'objectif : être prêt. Si le gouvernement n'arrive pas à assurer les services publics, serez-vous prêt?

Contrats et communications avec les fournisseurs

- Examinez les contrats conclus avec les fournisseurs. Assurez-vous de comprendre les ententes contractuelles sur les niveaux de service.
- Songez à jumeler chaque fournisseur clé avec un employé (si ce n'est pas déjà la norme dans l'entreprise) qui sera chargé de surveiller la prestation de ses services.
- Dites aux fournisseurs que vous avez établi un plan et demandez à vos fournisseurs clés s'ils en ont un. Demandez à vos fournisseurs de vous indiquer comment ils s'y prendront pour répondre à vos besoins en cas de pandémie.

- Tenez vos fournisseurs clés au courant de la situation dans l'immeuble pendant la pandémie. Surveillez la capacité des fournisseurs de vous desservir et de respecter leurs contrats.
- Entretenez des relations suivies avec les fournisseurs suppléants désignés.

Certains fournisseurs seront liés par des marchés publics renfermant une clause de priorité; d'autres seront tenus, aux termes de contrats commerciaux, de garantir des quantités minimales ou une livraison prioritaire. Informez-vous dans quel ordre hiérarchique vous ont placé vos fournisseurs, et même s'ils vous donnent leur parole d'honneur, essayez d'obtenir un engagement écrit. Il peut être intéressant de négocier à l'avance un traitement préférentiel pour avoir accès aux produits ou aux services névralgiques.

Personnel de l'immeuble

- Examinez le rôle de « premier intervenant » joué par les employés dans des événements ou des urgences dans l'immeuble pendant une pandémie, et les répercussions de leurs interventions.
- Déterminez s'il est possible d'assurer les services en fractionnant les quarts de travail.
- Concevez des programmes de formation polyvalente pour atténuer les effets du manque de personnel, incluant les restrictions de mots de passe au besoin pour le personnel suppléant.
- Assurez-vous que les coordonnées du personnel sont à jour et disponible rapidement.
- Identifiez le personnel qui peut travailler à distance.

Locataires

- Évaluez si toute propriété est présumée critique selon la définition gouvernementale. Le gouvernement du Canada classe les infrastructures critiques en dix catégories : Énergie et services publics, technologies des communications et de l'information, finance, soins de santé, nourriture, eau, transports, sécurité, gouvernement et secteur manufacturier. Prenez note qu'il faut tenir compte que l'approche concernant la protection des infrastructures critiques ainsi que la classification par secteur varie d'un territoire à l'autre (chaque territoire ou province structure son programme d'infrastructures critiques selon ce qu'ils jugent approprié). <http://phac-aspc.qc.ca/influenza/faq-crit-eng.php>

7.2 Chaîne d'approvisionnement de l'immeuble

Maintenant que vous avez désigné les fournisseurs essentiels à votre mission et ceux qui constituent les points de panne uniques, quelles mesures pouvez-vous prendre à l'avance pour pallier les perturbations dans votre chaîne d'approvisionnement (considérez ici l'ensemble de vos fournisseurs)?

- Diversifiez vos sources d'approvisionnement. Recrutez des fournisseurs supplémentaires.
- Constituez des stocks de produits essentiels pour en avoir plus longtemps (proposez de 1 à 3 mois).
- Choisissez des fournisseurs établis dans des régions différentes. La diversification géographique est garante de la disponibilité des produits ou des services; particulièrement pour les petits fournisseurs.
- Sachez où se situe votre entreprise dans la liste de clients importants de chaque fournisseur.
- Assurez-vous que vos fournisseurs ont établi des plans en cas de pandémie.
- Recherchez des moyens de transport de rechange. Soyez prêts à les utiliser.

En tant que chefs de file dans le secteur de l'immobilier commercial, nous devons examiner les « plans de préparation en cas de pandémie » de tous les grands fabricants et évaluer dans quelle mesure le secteur manufacturier est prêt à faire face à une pandémie.

Les fournitures habituelles des salles de toilettes d'aujourd'hui :

1. Serviettes de papier, couvre-sièges et papier hygiénique
2. Sacs à poubelle
3. Savon et désinfectant pour les mains
4. Nettoyants
5. Ajout de récipients à l'entrée des salles de bain

Fournitures proposées en cas de pandémie :

1. Désinfectant pour les mains à base d'alcool
 2. Serviettes désinfectantes jetables
 3. Gants antiallergiques
 4. Masques de chirurgien
 5. Lunettes de sécurité ou écrans faciaux
 6. Masques N95
 7. Quantités supplémentaires de produits chimiques de nettoyage et d'entretien
- (Source : ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario – équipement de protection personnelle)

Conserver l'accès aux fournitures

1. Points concernant votre distributeur :
 - a. espace d'entrepôt libre (capacité de stockage);
 - b. stocks de sécurité en plus de l'inventaire normal (coûts associés à ce point);
 - c. location d'entrepôts (emplacements multiples, livraison accessible et sur demande);
 - d. accès à plusieurs fabricants (échelle et dominance);
 - e. taille et pouvoir de votre distributeur d'obtenir la priorité chez des fabricants donnés (plus facile lorsqu'on est un gros joueur qui a de l'influence);
 - f. segments du marché qu'alimente votre distributeur (p. ex. : les soins de santé auront priorité);
 - g. capacité de votre distributeur à donner en sous-traitance le fret sortant;
 - h. points de convention collective concernant les conditions de travail et la sous-traitance.
2. Points concernant les fabricants de votre distributeur :
 - a. emplacement de la production (questions de frontière, plusieurs sites = un atout);
 - b. capacités d'inventaire hors site (p. ex. : fabrication aux États-Unis, mais inventaire au Canada - capacité de stockage au Canada);
 - c. plan de contingence des fabricants;
 - d. marchés sur lesquels les fabricants vendent leurs produits (ex. soins de santé) – possibilité d'insuffisance des stocks pour vous.

Considérations principales

1. Flexibilité actuelle des produits
 - Si vos produits de papier sont **exclusifs**, cela réduit votre capacité à vous tourner

vers d'autres fabricants en cas de rupture de stock.

2. Contrôles gouvernementaux
 - Le gouvernement risque de diriger les articles « vitaux » vers les fournisseurs priorités (p. ex. : hôpitaux). Où êtes-vous sur la liste **prioritaire**?
3. Capacité du distributeur à détourner ses produits vers d'autres entrepôts
 - Si la pandémie est régionalisée, le distributeur qui possède **plusieurs entrepôts** sera plus en mesure d'assurer l'acheminement des produits aux clients (partenariats et relations multiples).
4. Détaillants du distributeur
 - Avec un vaste bassin de détaillants pour ses articles vitaux, le distributeur est plus en mesure d'**obtenir son approvisionnement** et de diriger son produit vers la meilleure source domestique ou régionale.
5. Votre capacité à **stocker** sur place les articles vitaux en plus grandes quantités.
6. Chaque propriété doit **connaître son inventaire courant**, hausser son inventaire minimal et stocker en conséquence.
7. Certaines produits peuvent s'avérer très en demande par le public au cours d'une pandémie. Évaluez la possibilité de stocker des quantités suffisantes de produits par mesure de précaution.

En général, sur la base d'une analyse des répercussions visant à déterminer tous les intrants essentiels (matières brutes, formulaires, pièces, fournitures de bureau, etc.), il est opportun de prendre les décisions appropriées concernant la constitution de stocks d'intrants essentiels (c'est-à-dire les produits indispensables au bon fonctionnement de l'immeuble) au cas où les fournisseurs ne pourraient livrer les quantités nécessaires pendant la pandémie.

(Rappelez-vous que si vos fournisseurs parviennent à poursuivre leurs activités sans problème, rien ne garantit que LEURS fournisseurs soient dans la même situation. Le plus souvent, vos fournisseurs auront pris des engagements envers d'autres clients – en particulier, les gouvernements – qui pourraient primer ceux conclus avec vous; ou bien, ces engagements prioritaires pourraient nécessiter des fournitures dont vous avez besoin, dans un marché où la demande de produits dépasse l'offre.)

Assurez-vous que vos fournisseurs de services essentiels ont établi leurs propres plans en cas de pandémie. S'ils ne vous répondent pas, demandez-leur par écrit. Ne vous contentez pas d'une simple réponse affirmative, réclamez des précisions. Posez à chacun les questions suivantes :

- Quel est le contenu du plan?
- Le plan comprend-il une analyse des répercussions?
- Quand l'analyse a-t-elle été menée?
- Sur quels critères a reposé l'analyse?
- A-t-il désigné des fournisseurs essentiels? supplémentaires?
- Comment fera-t-il face à une diminution obligatoire du personnel?
- Quelle formation a-t-elle été offerte au personnel?
- Quels moyens prendra-t-il pour pallier les restrictions en matière de transport?
- Par quels moyens communiquera-t-il avec vous?
- A-t-il mis son plan à l'essai?
- Quand a-t-il été mis à jour la dernière fois ?

*Se référer à la liste de vérification pour les immeubles commerciaux, à la partie 5.2.2 dans le Guide en cas de pandémie, ainsi qu'aux modèles de lettre pour les fournisseurs et au questionnaire inclus dans l'annexe 1 du document **Trousse de préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie**.*

7.3 Fournitures de l'immeuble

Dans toute planification en cas de pandémie, il faut prévoir la constitution de stocks importants de produits essentiels. Personne ne peut prédire si une pandémie surviendra et, le cas échéant, le moment où elle fera son apparition. Toutefois, lorsque la pandémie frappera, il est probable que les autorités gouvernementales accapareront les produits de désinfection en stock, du moins chez les grossistes.

Le lavage des mains est le moyen le plus efficace pour prévenir la propagation des infections. L'emploi d'un désinfectant pour les mains ne remplace pas un lavage des mains minutieux, mais cette méthode peut s'avérer utile lorsqu'il n'y a pas d'eau à proximité.

De nombreux fournisseurs offrent des produits de désinfection utilisés dans le but d'arrêter la propagation de la maladie. Il est impossible de recommander un produit plutôt qu'un autre. Les gestionnaires et les propriétaires d'immeubles doivent vérifier eux-mêmes l'efficacité des produits de désinfection utilisés dans leurs immeubles. Cependant, il leur est recommandé d'en acheter immédiatement pour encourager leur personnel à adopter au plus tôt des pratiques d'hygiène personnelle.

Voici quelques suggestions relativement à l'achat de produits de désinfection :

- Quand on détermine les achats et le stockage des désinfectants, il faut tenir compte de la date d'expiration de ces produits. La durée de conservation des désinfectants varie de un à trois ans, selon le produit et la méthode de stockage.
- Il pourrait être difficile de se procurer des désinfectants pour les mains lorsque la pandémie aura fait son apparition. Par conséquent, les gestionnaires et les propriétaires d'immeubles devraient commencer à acheter ces produits avant que la pandémie ne survienne, pour en avoir des réserves suffisantes dans l'immeuble.
- Il est recommandé d'installer des dispensateurs de désinfectant pour les mains aux entrées et aux sorties des immeubles incluant les portes d'entrée et de sortie de service comme mesure de prévention avant l'écllosion de la pandémie. Un approvisionnement d'au moins trois à six mois devrait toujours être sur place. Il y aurait lieu de choisir des dispensateurs d'assez grande capacité pour qu'ils ne soient pas continuellement vides. Comme il y aura moins d'employés en fonction pendant la pandémie, il ne sera pas facile d'assurer que les dispensateurs soient toujours pleins. Les immeubles plus grands pourraient aussi avoir quelques dispensateurs de plus en stock, en cas de besoin.
- Il est recommandé de placer du savon antibactérien dans toutes les toilettes.
- Il est recommandé d'installer des dispensateurs de désinfectant pour les mains dans le local des installations mécaniques et électriques sur le toit, dans le local technique des ascenseurs, le local d'entretien, etc., avant la survenue d'une pandémie. Les tiers contractuels se déplaçant d'un immeuble à un autre, ils peuvent donc facilement répandre la maladie. Il serait bon d'avoir des stocks suffisants de désinfectant pour les mains sur place, en tout temps.

- Il faudrait songer à fournir de l'équipement de protection individuelle aux employés en contact avec le public (c'est-à-dire le personnel de l'immeuble, les préposés au nettoyage et à l'entretien, les agents de sécurité, etc.).

7.4 Considérations juridiques pour les propriétaires et les gestionnaires immobiliers

Les propriétaires et les gestionnaires immobiliers sont-ils tenus par la loi d'avoir un plan en cas de pandémie?

Les propriétaires et les gestionnaires immobiliers doivent d'abord et avant tout vérifier si une loi les oblige à élaborer un plan d'urgence sanitaire ou en cas de pandémie. Pour l'heure, aucune loi canadienne ou ontarienne ne prescrit explicitement aux propriétaires ou aux gestionnaires immobiliers de mettre en place un plan d'urgence sanitaire. Certaines administrations provinciales obligent toutefois les employeurs à effectuer des évaluations des risques; les employeurs qui découvrent alors un risque quelconque peuvent évidemment être contraints de préparer un plan d'urgence.

Néanmoins, les propriétaires et les gestionnaires immobiliers peuvent être tenus par la loi de se préparer à une éventuelle pandémie pour plusieurs raisons, notamment :

- (i) à titre d'employeur au Canada, car la loi exige des employeurs qu'ils créent et maintiennent un milieu de travail sûr pour leurs employés;
- (ii) c'est maintenant un fait notoire qu'il y a de fortes chances pour qu'une urgence sanitaire ou une pandémie survienne. Les organismes gouvernementaux compétents recommandent aux entreprises de se doter de plans. Bon nombre d'entreprises et de secteurs d'activité sont en train d'élaborer, ou de diffuser, des plans. Dans ce contexte, un propriétaire ou un gestionnaire immobilier pourrait-il faire l'objet d'une poursuite pour avoir négligé d'élaborer un plan en cas de pandémie ou un plan d'urgence sanitaire? Cela reste à déterminer.

Lois fédérales pertinentes aux pandémies et autres urgences

Le présent rapport n'a pas pour but de discuter en détail des diverses lois fédérales et provinciales pouvant entrer en jeu dans une situation d'urgence sanitaire. Néanmoins, on trouvera aux pages suivantes quelques législations importantes.

Loi sur les mesures d'urgence

La *Loi sur les mesures d'urgence* (qui remplace la *Loi sur les mesures de guerre – 1914*) est un instrument de dernier ressort dans quatre catégories d'urgence : les sinistres, l'état d'urgence, l'état de crise internationale et l'état de guerre. Elle régit les situations de crise nationales et s'applique uniquement après qu'il a été jugé qu'il est impossible de faire face efficacement à la situation sous le régime des autres lois du Canada, et que la situation :

- échappe, de par son envergure, à la capacité ou aux pouvoirs d'intervention des provinces (comme pendant une pandémie); ou
- menace gravement la capacité du gouvernement du Canada de garantir la souveraineté, la sécurité et l'intégrité territoriale du pays.

Loi sur la protection civile

La *Loi sur la protection civile* oblige chaque ministre fédéral à élaborer et à mettre en œuvre des mesures d'urgence. Depuis son adoption, le gouvernement fédéral a établi plusieurs plans d'intervention d'urgence, y compris le Plan canadien de lutte contre la pandémie d'influenza, de l'Agence de santé publique du Canada.

En plus (et non à la place) des clauses complètes de la Décharge présentée au début de la présente trousse, veuillez noter que ce chapitre se limite à un bref survol des questions juridiques sur lesquelles vous pourriez avoir à vous pencher dans l'élaboration d'un plan en cas de pandémie ou d'urgence sanitaire. Le présent document et ses annexes n'offrent aucun conseil juridique fiable à quiconque. Les auteurs déclinent toute responsabilité quant aux actes ou omissions commis en se fondant, en tout ou en partie, sur les renseignements présentés dans le présent document, ainsi que toute responsabilité envers les réclamations pour perte, dommages ou autres conséquences, qu'il s'agisse de responsabilités contractuelles, délictuelles, financières, statutaires ou juridiques, pour toute perte directe ou indirecte, ou encore tout type de dommage, qu'il s'agisse de dommages spéciaux, indirects, consécutifs, punitifs ou autre, en lien avec ces renseignements. Pour être certain que vous comprenez bien vos droits et devoirs juridiques, veuillez demander conseil à un avocat et vous reporter aux lois et réglementations pertinentes.

Obligations des propriétaires et des gestionnaires immobiliers à titre d'employeurs

Le virus biologique à l'origine d'une pandémie ou d'une urgence sanitaire peut répondre à la définition de « substance dangereuse » au sens de la *Partie II du Code canadien du travail*, des règlements établis sous son empire, ainsi que des lois provinciales sur la santé et la sécurité au travail et des règlements y afférents. Il importe d'indiquer les lois fédérales et provinciales applicables. Sont assimilés à des substances dangereuses « les agents chimiques, biologiques ou physiques dont une propriété présente un risque pour la santé ou la sécurité de quiconque y est exposé, ainsi que les produits contrôlés ». Voici les articles les plus pertinents de la Partie II, *Santé et sécurité au travail*, du *Code canadien du travail* :

Code canadien du travail, Partie II : Santé et sécurité au travail

Article 124. L'employeur veille à la protection de ses employés en matière de santé et de sécurité au travail.

Article 125. (1) Dans le cadre de l'obligation générale définie à l'article 124, l'employeur est tenu, en ce qui concerne tout lieu de travail placé sous son entière autorité ainsi que toute tâche accomplie par un employé dans un lieu de travail ne relevant pas de son autorité, dans la mesure où cette tâche, elle, en relève :

(p) de veiller, selon les modalités réglementaires, à ce que les employés puissent entrer dans le lieu de travail, en sortir et y demeurer en sécurité;

(s) de veiller à ce que soient portés à l'attention de chaque employé les risques connus ou prévisibles que présente pour sa santé et sa sécurité l'endroit où il travaille;

Article 128. (1) Sous réserve des autres dispositions du présent article, l'employé au travail peut refuser d'utiliser ou de faire fonctionner une machine ou une chose, de travailler dans un lieu ou d'accomplir une tâche s'il a des motifs raisonnables de croire que, selon le cas :

(b) il est dangereux pour lui de travailler dans le lieu;

Article 145. (2) S'il estime que l'utilisation d'une machine ou chose, une situation existant dans un lieu de travail ou l'accomplissement d'une tâche constitue un danger pour un employé au travail, l'agent :

a) en avertit l'employeur et lui enjoint, par instruction écrite, de procéder, immédiatement ou dans le délai qu'il précise, à la prise de mesures propres :

(i) soit à écarter le risque, à corriger la situation ou à modifier la tâche,

(ii) soit à protéger les personnes contre ce danger;

Si l'employeur admet l'existence du danger, il prend immédiatement les mesures nécessaires pour protéger ses employés du danger.

On peut consulter le texte entier du *Code canadien du travail, Partie II : Santé et sécurité au travail* à cette adresse : <http://laws.justice.gc.ca/fr/showdoc/cs/L-2>.

Chaque province applique l'équivalent d'une Loi sur la santé et la sécurité au travail ou d'une Loi sur la santé et la sécurité en milieu de travail dont le contenu est semblable. Pour connaître la liste des statuts et règlements applicables, on consultera l'Annexe 2 du *Guide de planification en cas de pandémie de grippe pour les immeubles commerciaux*. Veuillez noter que cette liste n'est peut-être pas exhaustive; on consultera donc la législation propre à chaque province. Cela dit, WorkSafeBC a jugé prudent d'ouvrir à la consultation une ébauche des lignes directrices en matière de santé et de sécurité au travail, afin d'exposer les attentes concernant les plans visant à protéger les travailleurs contre l'exposition possible à un virus. La réglementation proposée exigera des employeurs qu'ils élaborent et mettent en œuvre un plan de contrôle de l'exposition afin de protéger les travailleurs susceptibles d'être exposés, dans le cadre de leur travail, à un pathogène à diffusion hémotogène ou à d'autres biorisques. Il semble que cette proposition ait été ratifiée, qu'elle deviendra loi prochainement et qu'elle s'appliquera aux pandémies de grippe. Les employeurs peuvent s'attendre à ce que, une fois implantée dans une province, cette réglementation soit sérieusement considérée par les autres.

Les trois droits de l'employé

Les réglementations provinciales et fédérale en matière de santé et sécurité au travail accordent trois droits au travailleur :

- le droit de savoir;
- le droit de participer;
- le droit de refuser.

Le droit de savoir : L'employé a le droit d'être informé des dangers connus ou prévisibles, dont la grippe pandémique. Il doit recevoir l'information, les consignes, la formation et la supervision requises pour protéger sa santé et sa sécurité. Pour se préparer à une grippe pandémique et garder celle-ci sous contrôle, une communication efficace sera primordiale.

Le droit de participer : L'employé a le droit et le devoir d'identifier les problèmes de santé et de sécurité à son travail et d'y remédier. Il pourrait exercer ce droit pendant une grippe pandémique. L'employé peut aussi participer par le biais d'un processus de plainte et protester que la grippe pandémique a été mal gérée.

Le droit de refuser : L'employé peut refuser d'effectuer une tâche s'il est en droit de croire :

- à l'existence de conditions dangereuses;
- qu'une activité représente un danger pour un ou plusieurs employés.

Il est possible que vos employés refusent de travailler si la grippe pandémique représente un danger.

Devoirs des employeurs et des employés

En vertu des réglementations provinciales et fédérale :

- Les employeurs doivent assurer la santé et la sécurité de tous leurs employés. Cela peut exiger la mise en place de programmes, plans d'action et mesures d'intervention en cas de grippe pandémique.
- Les employés ont l'obligation d'empêcher les blessures et maladies liées au travail. Ils doivent prendre les précautions raisonnables et nécessaires afin d'assurer la santé et la sécurité d'eux-mêmes et d'autrui.
- Advenant une grippe pandémique, les employés pourraient exercer cette obligation et exiger de l'encadrement, de la formation, de l'information, des produits nettoyants et de l'équipement de protection (écrans protecteurs, masques, gants, etc.).

Les propriétaires locataires

Les propriétaires locataires feront face à d'importantes questions de toutes sortes en situation de pandémie ou d'urgence sanitaire. On ne saurait prévoir toutes les questions juridiques pouvant survenir, mais il est possible de recommander l'évaluation des points suivants dans le cadre de la démarche de préparation.

La jouissance paisible

- Il se peut qu'en période de pandémie ou d'urgence sanitaire, le locateur souhaite limiter l'accès à la propriété, en tout ou en partie. Il est impossible de déterminer clairement, à partir des baux actuels, si le locateur a le droit de le faire.
- Le locateur peut-il exiger que seuls les employés du locataire puissent entrer dans l'immeuble (tenant ainsi à l'écart les visiteurs et invités)?
- Le locateur peut-il exiger qu'un locataire ou type de locataire donné, son personnel et ses invités utilisent uniquement le ou les ascenseurs, escaliers, entrées et sorties assignées? Par exemple, il se peut que votre immeuble abrite une clinique médicale ou un cabinet de médecin. En situation d'urgence sanitaire, les locataires de l'immeuble risquent de s'inquiéter du fait que les patients utilisent la même entrée ou le même ascenseur qu'eux. Dans un tel cas, le locateur pourrait souhaiter avoir le droit d'assigner une entrée ou un ascenseur donné à l'usage d'un locataire ou groupe de locataires.
- Le locateur peut-il entrer chez un locataire pour décontaminer une partie des lieux du locataire? Imaginons une situation où un employé ou un invité du locataire souffre

d'une maladie ou d'une infection susceptible de contaminer les lieux loués. Le locateur pourrait souhaiter accomplir des gestes qui forceraient le locataire à décontaminer les lieux ou, si cela est impossible, faire décontaminer les lieux lui-même, aux frais du locataire. Il se peut que le locateur souhaite faire cela avant l'émission d'une ordonnance sur la santé publique. Sans l'inclusion au bail d'un article sur les urgences sanitaires, l'entrée du locateur dans les locaux loués pour procéder à leur décontamination est sujette à caution. Évidemment, le locateur ne souhaite pas avoir l'obligation de le faire; toute réglementation en matière d'urgences sanitaires devra laisser au locateur le choix d'appliquer ou non ces mesures, à son entière discrétion, sans obligation de sa part.

Quarantaine et fermeture partielle ou complète de l'immeuble

- Le locateur peut-il fermer l'immeuble en tout ou en partie, advenant une urgence sanitaire attestée, malgré l'absence d'un ordre de fermeture ou de quarantaine provenant d'une autorité gouvernementale?
- Le locateur peut-il fermer l'immeuble en tout ou en partie, s'il détermine qu'il ne peut plus exploiter l'immeuble en toute sécurité ou que son personnel, son équipement ou sa capacité ne suffit plus à supporter les activités de l'immeuble?

Clauses de force majeure

- La plupart des baux détaillés comportent une clause de force majeure bien définie, mais celle-ci ne mentionne peut-être pas expressément les urgences sanitaires du type pandémie ou épidémie.

Limitation de responsabilité

- On s'assurera que les clauses du bail offrent une protection adéquate au locateur, ainsi qu'à ses administrateurs, dirigeants, directeurs d'immeubles et agents, contre toute responsabilité découlant de l'application d'un plan en cas de pandémie ou de la gestion d'une situation d'urgence sanitaire.
- À titre d'exemple, prenons la situation suivante : le personnel d'entretien (un entrepreneur indépendant) transmet par mégarde un virus ou autre biorisque sanitaire dans l'immeuble. En cas de poursuite pour négligence, le locateur « aux poches pleines » risque de se retrouver au banc des accusés.

Signalement des locataires au locateur

- En période de pandémie, le locateur aura intérêt à connaître l'existence de cas de maladie chez les locataires ou parmi les employés de ceux-ci. Le locateur peut-il exiger que ses locataires lui signalent les cas de maladie au sein de son personnel?
- Y a-t-il des questions de vie privée qui empêcheraient le locateur de communiquer l'existence de cas de maladie chez un locataire? Le locateur peut-il divulguer en termes génériques la présence de la maladie dans l'immeuble? Le locateur a-t-il le devoir de divulguer aux autres locataires la présence de cas de maladie dans l'immeuble?

Défauts de paiement du loyer

- En situation d'urgence sanitaire, il se peut que certains locataires ne paient pas leur loyer à temps. Le locateur pourrait souhaiter établir immédiatement les critères et conditions selon lesquels accorder un sursis. Dans certains cas, le locateur pourrait demander une sécurité accrue en échange d'une entente de tolérance.

Services aux locaux loués

- Dans une situation d'urgence sanitaire, le locateur peut vouloir, ou devoir, réduire certains services qu'il assure dans les locaux loués ou les aires communes, ou encore cesser de les assurer. Notamment, le locateur peut être contraint de réduire les services de nettoyage et d'enlèvement des ordures. Les employés des services de nettoyage seront sur la ligne de front et peuvent tomber malades ou ne pas se présenter au travail en grand nombre. Le locateur voudra peut-être se doter d'un plan de réduction de certains services. Il serait bon qu'il en discute avec les locataires bien avant qu'une situation d'urgence ne se produise. Les locataires pourraient alors tenir compte dans leurs propres plans du fait qu'ils devront assumer certaines obligations, comme des activités de nettoyage.
- En cas de situation d'urgence, le locateur peut-il déléster sur le locataire certaines de ses obligations stipulées au bail?
- Étant donné que bien des locataires auront recours à la distanciation sociale pour maintenir leurs activités commerciales, ceux-ci risquent de demander au locateur d'allonger les heures d'ouverture de l'immeuble pour donner plus de flexibilité aux quarts de travail, voire permettre le travail de nuit. Ce sera particulièrement le cas si les transports en commun sont coupés ou restreints en fonction d'une pénurie de personnel. Dans ce cas, on risque d'assister à une forte hausse du nombre d'employés souhaitant se rendre au travail en voiture. En établissant des quarts de travail en soirée, les locataires pourront optimiser l'utilisation du stationnement de l'immeuble. Une telle situation soulève plusieurs questions quant à l'exploitation de l'immeuble, surtout au chapitre des services dispensés et des coûts qui s'y rattachent.

Exercices en cas d'urgence sanitaire

- Les locataires comprennent bien l'importance des exercices d'incendie. Un exercice similaire en cas d'urgence sanitaire pourrait être pertinent, que ce soit dans tout l'immeuble ou dans une partie donnée. Le locateur peut-il exiger des locataires qu'ils participent à un tel exercice?

Baux en vigueur et nouveaux baux

Le locateur pourra tenir compte de la plupart des points discutés précédemment pour modifier ses formules de bail dans le but d'inclure des droits ou pouvoirs accrus en situation d'urgence sanitaire. Ces baux pourront comprendre une définition précise de ce qui constitue une urgence sanitaire, ainsi qu'un article sur les pouvoirs en situation d'urgence sanitaire ou d'urgence en général que le locateur pourra invoquer.

En ce qui concerne les baux en vigueur, il est improbable que le locateur puisse les amender sans obtenir le consentement du locataire. Cela dit, la plupart des baux commerciaux autorisent le locateur à adopter des règlements concernant le fonctionnement de l'immeuble.

Le locateur pourra donc utiliser ce droit pour rédiger et distribuer une série de règlements sanitaires qui pourront reprendre une partie des points abordés précédemment.

Le locateur voudra-t-il modifier son bail type pour y inclure des droits spécifiques en cas d'urgence sanitaire? Cette décision reviendra évidemment à chaque locateur, selon sa situation et son expérience.

Coopération entre locateur et locataire en situation d'urgence sanitaire

En période de pandémie ou d'un autre type d'urgence, la collaboration entre locateur et locataires deviendra essentielle. On octroiera probablement alors aux médecins-conseil en santé publique et à d'autres professionnels de la santé des pouvoirs accrus afin de protéger la santé et la sécurité du public. Par exemple, le professionnel de la santé qui suspectera ou confirmera un cas de grippe saisonnière ou pandémique devra amorcer le processus de retraçage des contacts du patient, conformément aux protocoles établis à ce moment par le médecin-conseil en santé publique. Dans le cadre de ce processus, on communiquera probablement avec le lieu de travail du patient, afin d'identifier formellement les personnes qui ont été exposées au patient infecté, d'aviser ces personnes et d'ordonner leur isolation ou leur quarantaine pour une période qui sera déterminée par les agents de la santé publique.

Si un locateur ou un employé d'un locataire tombe malade au travail, il faudra appliquer des procédures strictes afin de réduire l'exposition des autres personnes présentes dans l'immeuble. Par exemple, il faudra désinfecter le poste de travail et les objets personnels de la personne infectée, que cette responsabilité incombe au locateur ou à l'employeur locataire.

Gestionnaires d'immeubles

- Les administrateurs d'immeubles et les agents qui gèrent des propriétés pour leurs propriétaires auront la tâche de gérer l'immeuble pendant une pandémie ou une urgence sanitaire. On pourra leur demander de mettre en œuvre le plan du locateur en cas de pandémie. Évidemment, ils devront le connaître à fond. Le propriétaire ou le locateur pourra aussi leur demander d'élaborer ce plan.
- L'administrateur d'immeuble voudra s'assurer que son contrat d'embauche avec le propriétaire le protège et l'indemnise adéquatement contre toute réclamation en lien avec l'exploitation de l'immeuble au nom du propriétaire en période de pandémie ou autre urgence sanitaire.
- L'administrateur d'immeuble voudra peut-être recommander au propriétaire ou au locateur d'envisager la possibilité d'adopter un plan en cas de pandémie ou d'urgence sanitaire, dans le cadre de sa planification de la continuité des opérations, et de se pencher sur les points exposés précédemment.

Annexe 1 : Lettres et questionnaire

Modèle de lettre au locataire

[Nom et adresse du locataire]

Madame/Monsieur,

Objet : Préparation en cas de pandémie

Au Canada comme partout dans le monde, on s'inquiète de plus en plus d'une éventuelle pandémie. D'ailleurs, plusieurs compagnies se penchent sur cette question dans le cadre de leur planification de la continuité des opérations.

En mars 2006, huit grands propriétaires et gestionnaires immobiliers du Canada ont formé le groupe de travail national de planification des pandémies (ci-après : « groupe de travail »), avec l'aide de l'Association des propriétaires et administrateurs d'immeubles du Canada (« BOMA »). Le groupe de travail reconnaît l'apport de M. Donald Low, microbiologiste en chef au Mount Sinai Hospital de Toronto; M. Ralph Dunham, vice-président principal, consultation en matière de risque, chez Marsh Canada; et M. Randall Rothbart, associé chez Solmon Rothbart Goodman LLP.

S'il survenait une pandémie, les experts prédisent que celle-ci se propagerait à une vitesse folle. C'est pourquoi il vaut mieux pour les locateurs, administrateurs et locataires de se préparer à cette éventualité. Le groupe de travail a donc élaboré un guide de préparation des immeubles commerciaux en cas de pandémie, à l'intention des propriétaires et des administrateurs d'immeubles (« le Guide »).

POINTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION PAR LE LOCATEUR

- ***[Nom de la compagnie]*** suivra la voie tracée par BOMA Canada, selon les recommandations du groupe de travail. Le guide a pour objectif, entre autres choses, de s'assurer que la plupart des locateurs du pays adoptent des lignes directrices et des politiques similaires, de sorte que locataires, occupants, visiteurs et fournisseurs ne soient pas confrontés à des situations fortement différentes d'un immeuble à l'autre. Néanmoins, ***[nom de la compagnie]*** conserve le droit de s'écarter de ces recommandations pour laisser place à ses propres politiques et pour répondre à la complexité et aux circonstances propres à certaines propriétés.
- ***[Nom de la compagnie]*** travaillera de concert, à l'avance, avec le personnel de l'immeuble, ainsi que ses fournisseurs de biens et de services, pour s'assurer que l'immeuble poursuivra ses opérations le plus longtemps possible en situation de pandémie.
- Il est largement admis qu'un bon lavage des mains demeure *la méthode la plus efficace* pour prévenir la transmission des maladies. En ce sens, le désinfectant pour les mains offre une alternative ou un supplément intéressant. ***[Nom de la compagnie]*** installera très bientôt des postes de désinfection des mains dans le hall principal de l'immeuble, les toilettes et divers locaux d'entretien. De plus, du savon antibactérien sera mis à votre disposition dans les toilettes. Avec cette stratégie, les immeubles commerciaux auront à leur disposition des stocks de désinfectant sanitaire.
- Nous encourageons les locataires à mettre à la disposition de leur personnel des désinfectants pour leurs espaces de travail, ordinateurs et téléphones, ou encore de l'équipement de protection individuel, selon les activités de chacun.
- ***[Nom de la compagnie]*** pourra afficher des avis dans les aires communes pour transmettre de l'information aux occupants et aux visiteurs.

- Contrairement à la plupart des désastres, une pandémie affecte la population et non les infrastructures. On évalue que 25 % à 35 % de la population pourrait être malade au même moment, sur une période de six à huit semaines. Selon les pandémies précédentes, les experts croient que l'on vivrait deux « vagues » ou éruptions, sur un intervalle de six à neuf mois. Pour le secteur immobilier, cela veut dire que les services seraient affectés dans les immeubles, au moment où l'on en aurait le plus besoin : ménage, sécurité, entretien des équipements. Certains immeubles pourraient être touchés au point de devoir fermer, alors que d'autres poursuivront leurs opérations. Le ménage est le plus important de ces services et les mesures ci-dessous permettront de faire face à une éventuelle crise.
- Le groupe de travail recommande aux propriétaires et aux gestionnaires d'immeubles de ne pas filtrer les visiteurs au nom des locataires. Cette recommandation se fonde sur les raisons suivantes : il se peut (selon le virus) que les symptômes n'apparaissent que 24 à 48 heures après avoir contracté la maladie, ce qui n'empêche pas la personne d'être contagieuse; le filtrage ou dépistage nécessiterait de rassembler les visiteurs dans un lieu donné (le hall de l'immeuble, par exemple) à un moment où le distancement social sera encouragé; de plus, nous ne disposerons peut-être pas de gens qualifiés pour effectuer cette tâche.
- En cas de pandémie, nous limiterons probablement les livraisons faites directement aux locataires. Selon l'immeuble, nous désignerons probablement un endroit où les livraisons seront gardées et où les locataires pourront venir les chercher.
- Propriétaires et gestionnaires d'immeubles surveilleront attentivement les annonces faites par le gouvernement. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour garder l'immeuble ouvert pendant une pandémie. Néanmoins, si **[nom de la compagnie]** juge qu'il est nécessaire de fermer l'immeuble en tout ou en partie, ou encore si le gouvernement émet un ordre de fermeture, nous prendrons les arrangements nécessaires à cette fin. Nous demandons aux locataires d'évaluer attentivement, à l'avance, les arrangements à prendre pour pouvoir poursuivre leurs activités commerciales, advenant une telle situation.

POINTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION PAR LE LOCATAIRE

- Élaborez votre plan en cas d'urgence, ainsi qu'un plan de continuité des opérations. Ceux-ci vous seront utiles en cas de pandémie, mais aussi dans plusieurs autres situations.
- Élaborez un programme de sensibilisation et d'information du personnel.
- Tel que mentionné précédemment, le service d'entretien et de ménage risque d'être minimal au moment où vous vous attendez à ce qu'il soit augmenté, et, ce, en raison d'une pénurie de main-d'œuvre. Chacun devra se charger en partie du ménage de son bureau ou de son poste de travail. De plus, vous aurez peut-être à vous charger du ménage des aires communes de vos locaux (p. ex. : toilettes, local de photocopie et de courrier, réception, etc.).
- Révisez la position de votre organisation au chapitre du filtrage des visiteurs. Tel que mentionné ci-dessus, **[nom de la compagnie]** n'a pas l'intention de filtrer les personnes qui entreront dans l'immeuble.
- Évaluez la pertinence d'engager un « fournisseur d'aide au personnel » pour apporter de l'aide médicale à votre personnel.
- Évaluez la pertinence d'acheter vos propres trousseaux médicaux et fournitures du genre : désinfectant pour les mains, lingettes pour surfaces, masques et gants.
- Évaluez votre capacité à héberger sur place les employés clés qui pourraient devoir demeurer sur les lieux de travail pendant une pandémie.

- Évaluez les quantités d'eau et de nourriture à longue conservation à stocker dans vos bureaux.
- Soutenez l'élaboration d'un programme de protection individuelle pour vos employés. Un tel programme les aidera à faire face à une pandémie à la maison, du moment que celle-ci touchera aussi leurs familles.

REMARQUE À L'INTENTION DES COMPAGNIES QUI SOUHAITENT UTILISER CE MODÈLE DE LETTRE AU LOCATAIRE :

- 1. La présente lettre a été conçue pour être distribuée à tout moment, après la publication du guide, mais avant que ne survienne une pandémie. Elle a pour but d'éviter d'avoir à répondre aux préoccupations individuelles des locataires.**
- 2. Engagez-vous par écrit uniquement envers les « points à prendre en considération par le locateur » qui vous conviennent et que vous êtes certain de pouvoir honorer.**

Modèle de lettre au fournisseur

[Nom et adresse du fournisseur]

Madame/Monsieur,

OBJET : PRÉPARATION EN CAS DE PANDÉMIE

La possibilité d'une pandémie de grippe a beaucoup attiré l'attention au cours de la dernière année. Chez **[nom de la compagnie]**, nous surveillons la situation de près, ce que nous faisons d'ailleurs pour toute question pouvant affecter notre secteur d'activité. Nous croyons qu'il est important d'obtenir de nos fournisseurs vitaux un engagement voulant que nos besoins en approvisionnement et en soutien seront remplis promptement dans une telle situation.

Étant donné le contexte très particulier d'une pandémie, nous avons amorcé une démarche de préparation en cas de pandémie afin d'évaluer nos besoins commerciaux. Cette démarche a pour but d'élaborer une approche conjointe et orchestrée pour faire face à une pandémie de grippe qui risquerait d'affecter sérieusement les opérations de nos immeubles. C'est pourquoi nous demandons aux tiers qui fournissent des services à **[nom de la compagnie]** de démontrer qu'ils sont prêts à maintenir leurs services vitaux en cas de pandémie. Par la présente, nous vous demandons de nous renseigner sur votre état de préparation, en tant que fournisseur de service, dans votre propre planification afin d'assurer le service à votre clientèle. Vous trouverez ci-joint un questionnaire que nous vous demandons de bien vouloir remplir, afin que nous puissions coordonner nos plans en cas de pandémie, de sorte que, advenant un tel événement, nous puissions répondre ensemble aux besoins prévisibles de l'industrie.

Veillez demander à la haute direction de votre société de remplir le questionnaire ci-joint. Pour respecter nos échéances, nous vous serions bien reconnaissants de nous remettre le questionnaire dûment rempli au plus tard le **[date]**. Ce document se limite aux renseignements essentiels dont nous avons besoin, mais n'hésitez pas à ajouter des détails supplémentaires; cela ne fera qu'augmenter notre confiance en les capacités de votre société.

Pour toute question concernant la présente, veuillez communiquer avec nous. Merci de bien vouloir nous aider.

Salutations sincères,

Questionnaire pour les fournisseurs

Préparation en cas de pandémie de grippe – confirmation du fournisseur

Nom du fournisseur :	
Lieu :	
Nature des produits :	
Date:	

Question	Commentaires
1. Y a-t-il une personne de votre entreprise qui est désignée pour identifier et évaluer les conséquences d'une pandémie de grippe ?	
2. Considérez-vous que votre entreprise soit particulièrement à risque d'une quelconque façon face aux effets d'une pandémie de grippe ? Donnez une réponse détaillée.	
3. La plupart des entreprises conçoivent leur plan de continuité des affaires selon l'absence cumulative de 25 % des employés prenant de 5 à 8 jours de congé sur une période de 3 à 4 mois. Est-ce que votre entreprise serait en mesure de maintenir le même niveau de service qu'elle nous fournit habituellement dans une pareille situation ? Expliquez votre réponse.	
4. En quoi vos niveaux de service que vous nous fournissez seraient affectés si les taux d'absentéisme atteignaient les niveaux suivants à n'importe quel moment d'une pandémie : a. 10 % ?	

b. 15 %?	
c. 25 %?	
d. 35 %?	
5. Est-ce que les services essentiels de la prestation des services à vos clients (pour notre entreprise en particulier) ont été identifiés ?	
6. Si c'est le cas, est-ce que votre entreprise a établi des procédures de réponse pour assurer la prestation de services essentiels au cours d'une pandémie ?	
7. Si vous avez des procédures :	
a. Est-ce qu'elles concernent un scénario d'absentéisme de 35 % ?	
b. Est-ce qu'elles reposent sur la disponibilité de votre propre infrastructure TI ?	
c. Est-ce qu'elles sont basées sur la disponibilité d'Internet?	
d. Est-ce que ces procédures ont-elles été éprouvées ? Si c'est le cas, à quel moment ?	
8. Est-ce que votre entreprise se considère elle-même prête à faire face aux impacts d'une pandémie de grippe ?	
Oui ou Non	

Signature :		Date:	
Nom et poste :			

Annexe 2 : Matériel de communication

Modèles d'affichettes de sensibilisation et d'information

Nous vous conseillons de mettre en place votre propre plan de communication en cas de pandémie dès maintenant. Ce plan devrait comporter l'installation de signalisation avant que ne se déclenche une pandémie.

Nous proposons deux séries d'affichettes : la première vise à sensibiliser locataires et visiteurs avant qu'une pandémie ne survienne, afin de mieux freiner la transmission du virus; la seconde vise à informer les gens pendant la pandémie.

Il se peut que vous préfériez produire votre propre campagne de communication, auquel cas vous trouverez les formulations appropriées dans la trousse de préparation. Le groupe de travail a tout de même conçu quelques exemples d'affichettes que vous pouvez personnaliser comme bon vous semble. Afin d'accélérer le processus de commande et de production, nous avons mis sur pied un centre de commande sur Poster One. Pour plus de détails ou pour commander les affichettes de BOMA Canada, visitez le www.PosterOne.com/bomacanada. Remarque : Si vous ne possédez pas déjà un compte chez Poster One, vous pourrez en ouvrir un sur leur site.

PREMIÈRE SÉRIE

La première série d'affichettes sert à réduire les risques de transmission de la grippe et s'installe avant qu'une pandémie ne survienne. Voici les formulations conseillées :

Lavage des mains

Le lavage des mains constitue la méthode la plus efficace pour réduire la propagation des infections.

Nettoyez votre espace de travail

On devrait nettoyer et désinfecter régulièrement les surfaces que l'on touche fréquemment.

Soignez votre santé

Adoptez un régime équilibré, reposez-vous et faites de l'exercice avec modération.

Hygiène personnelle

Couvrez-vous le nez et la bouche lorsque vous toussiez ou éternuez; faites-le avec un mouchoir ou le creux du coude plutôt qu'avec vos mains.

DEUXIÈME SÉRIE

La deuxième série d'affichettes a été conçue pour servir en période de pandémie. Voici les formulations recommandées :

1^{re} AFFICHE

EN RAISON DE LA PANDÉMIE, CET IMMEUBLE EST SOUMIS À DES MESURES D'URGENCE. PRENEZ NOTE QUE :

- CERTAINS SERVICES RISQUENT D'ÊTRE RÉDUITS OU INTERROMPUS.
- L'ACCÈS À CERTAINS SECTEURS (OU À PARTIR DE CEUX-CI) PEUT ÊTRE LIMITÉ OU REDIRIGÉ.
- LE PERSONNEL DE L'IMMEUBLE RÉPOND AUX DEMANDES DES LOCATAIRES PAR ORDRE DE PRIORITÉ.
- NOUS FAISONS TOUT EN NOTRE POUVOIR POUR GARDER L'IMMEUBLE OUVERT; TOUTEFOIS, IL SE PEUT QUE NOUS DEVIONS FERMER. VEUILLEZ ÉVALUER VOS OPTIONS.

2^e AFFICHE

CET IMMEUBLE EST FERMÉ EN RAISON DE LA PANDÉMIE.
IL SERA ROUVERT DÈS QUE POSSIBLE.
EN CAS D'URGENCE **EXTRÊME**, VEUILLEZ CONTACTER *[personne-ressource]*.

3^e AFFICHE

CETTE ENTRÉE EST FERMÉE EN RAISON DE LA PANDÉMIE.
VEUILLEZ UTILISER UNE AUTRE ENTRÉE.

(Gestionnaires d'immeubles, décidez à l'avance des entrées à fermer et modifiez l'affichette pour la rendre plus précise.)

4^e AFFICHE

CE SECTEUR EST FERMÉ EN RAISON DE LA PANDÉMIE.

(Gestionnaires d'immeubles, cette affichette peut servir pour tout secteur et dans toutes circonstances, p. ex. lorsqu'on désinfecte un secteur après détection d'un cas de maladie.)

5^e AFFICHE

CE STATIONNEMENT EST FERMÉ EN RAISON DE LA PANDÉMIE.

